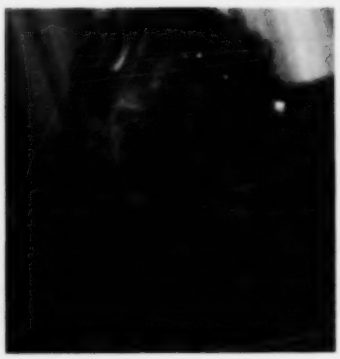
GUIDE DES PROGRAMMES ET SERVICES POUR LES PERSONNES ÂGÉES DE L'ONTARIO



Ontario

Numéros de téléphone clés

Ligne Info – personnes âgées
1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559

ServiceOntario
1 800 267-8097
ATS : 1-800-268-7095

Service Canada
1 800 O-Canada (622-6232)
ATS : 1-800-926-9105

Télésanté Ontario
1 866 797-0000
ATS : 1-866-797-0007

Saine Alimentation Ontario
1 877 510-510-2

Programmes de prestations – Service Canada
Français : 1 800 277-9915
Anglais : 1 800 277-9914
ATS : 1 800 255-4786

Phonebusters – Le centre d'appel antifraude du Canada
1 888 497-8501

Citoyenneté et Immigration Canada
1 888 242-2100
ATS : 1 888 576-8502

Le Bureau du Tuteur et curateur public
1 800 366-0335

Gestion des situations d'urgence Ontario
1 888 795-7635

Échec au crime
1 800 222-TIPS (8477)

Mauvais traitements à l'égard des personnes âgées – ligne d'assistance aux personnes âgées
1 866 299-1011

Ligne d'aide aux victimes
1 888 579-2888

GUIDE

DES PROGRAMMES ET SERVICES POUR

LES PERSONNES ÂGÉES

DE L'ONTARIO

Le Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario est publié par le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario et distribué par Publications ServiceOntario.

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires du guide auprès de Publications ServiceOntario, veuillez effectuer une commande électronique à l'adresse www.publications.serviceontario.ca ou composer le numéro sans frais suivant

1 800 668-9938
ATS : 1 800 268-7095

Ontario

This document is also available in English under the title
A Guide to Programs and Services for Seniors in Ontario

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario
ISBN 978-1-4435-2778-1 (Imprimé)
ISBN 978-1-4435-2779-8 (HTML)
ISBN 978-1-4435-2780-4 (PDF)
5000/10

Connaissez-vous les collectivités-amies des aînés?

Afin d'assurer un vieillissement épanoui, actif et en santé, il est nécessaire de conjuguer des facteurs environnementaux et sociaux qui contribueront à la meilleure expérience possible pour les personnes âgées et l'ensemble de la population.

Les collectivités-amies des aînés sont avantageuses pour les personnes de tous âges. Au sein d'une collectivité-amie des aînés, les politiques, les programmes, les services et les divers milieux offrent un soutien aux citoyennes et aux citoyens et les aident à vieillir tout en restant actifs.

Un appel à l'action est actuellement en cours auprès des collectivités afin d'engendrer un processus de mobilisation dans le but de devenir amies des aînés. Dans le cadre de ce processus, les organismes municipaux, communautaires et à but lucratif ainsi que les dirigeants rencontreront des personnes âgées afin d'amorcer une réflexion sur les façons d'optimaliser les occasions d'améliorer leur santé, leur participation et leur sécurité.

Voici la liste des huit caractéristiques clés d'une collectivité-amie des aînés :

1. Espaces extérieurs et bâtiments publics agréables, propres, sûrs et physiquement accessibles

2. Transports en commun accessibles et économiques

3. Logements abordables, bien situés, de bonne facture, bien conçus et sûrs

4. Possibilité pour les personnes âgées de prendre part à des activités à caractère ludique, social, culturel et spirituel en compagnie de personnes de tous âges et de toutes cultures

5. Traitement respectueux et intégration des personnes âgées à la vie urbaine Possibilités d'emploi et de bénévolat en harmonie avec les centres d'intérêt et les aptitudes des personnes âgées

6. Communication et information adaptées aux personnes âgées

7. Soutien communautaire et services de santé taillés sur mesure afin de répondre aux besoins des personnes âgées

Si vous souhaitez rendre votre collectivité amie des personnes âgées, rendez-vous au site Web du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario et au site Web du Murray Alzheimer Research and Education Program (MAREP). Vous y trouverez des ressources qui vous aideront à établir des liens avec les collectivités en voie de devenir amies des aînés et à amorcer une démarche pour mettre en place une collectivité-amie des aînés.

Ligne Info – personnes âgées
1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559
www.ontario.ca/
villesamiesdesaines

Collectivités-amies des aînés Outils pour renforcer les collectivés
http://afc.uwaterloo.ca

Table des matières

Introduction		2
Communiquer avec le gouvernement		3
1.	Éducation permanente et bénévolat	13
2.	Emploi	25
3.	Finances	31
4.	Hommage à la contribution des personnes âgées	65
5.	Information et protection des consommateurs	71
6.	Logement	81
7.	Personnes âgées autochtones	95
8.	Prestation de soins	111
9.	Questions juridiques, droits de la personne et questions liées au décès	123
10.	Ressources pour personnes âgées handicapées	143
11.	Ressources pour personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles ou transgenres	149
12.	Santé et bien-être	157
13.	Services aux anciens combattants	209
14.	Services aux personnes nouvellement arrivées	217
15.	Services d'urgence et sécurité publique	223
16.	Soins de longue durée	237
17.	Transport	249
18.	Vie active	259
Glossaire		283

Introduction

Le Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario est votre source de renseignements concernant les nombreux programmes et services offerts aux personnes âgées de l'Ontario. Le guide a été mis au point par le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario avec la contribution d'autres ministères provinciaux, le gouvernement fédéral et de nombreuses organisations qui travaillent au nom des intérêts et du mieux-être des personnes âgées de la province.

Veuillez prendre note que les renseignements présentés dans le présent guide sont à jour en date du mois de février 2010.

Utilisation du guide
Dans la table des matières, vous trouverez une liste de sujets par ordre alphabétique.

Chaque entrée de ce guide comprend une brève description au sujet d'un organisme et de ses services ainsi que ses coordonnées.

Le présent guide comprend également un glossaire permettant d'expliquer certains des termes relatifs, notamment, à la santé, au logement et aux questions d'ordre juridique.

Vos commentaires
Si vous avez des suggestions sur la façon d'améliorer le présent guide, veuillez remplir la carte-réponse affranchie ci-jointe et nous l'expédier par la poste.

Au sujet du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario
Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario a été établi par le gouvernement ontarien en 1996 afin de répondre aux besoins de la population croissante, dynamique et diversifiée des personnes âgées. Le Secrétariat travaille en étroite collaboration avec les organismes de personnes âgées, les ministères ontariens, les administrations fédérale, provinciales et territoriales, les collectivités et les fournisseurs de services relativement aux intérêts et aux besoins des personnes âgées.

Pour en savoir davantage au sujet du travail du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario, visitez note site Web à www.personnesageesdelontario.ca, appelez Ligne Info – personnes âgées ou écrivez une lettre ou un courriel aux adresses postale ou électronique indiquées ci-dessous.

Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario
777, rue Bay, bureau 601C
Toronto (Ontario) M7A 2J4
Courriel : infoseniors@ontario.ca
www.personnesageesdelontario.ca

Ligne Info – personnes âgées
1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559

Communiquer avec le gouvernement

Gouvernement de l'Ontario 4
- Par téléphone 4
  - Ligne Info – personnes âgées 4
- En personne 4
  - Centres d'information ServiceOntario 4
- En ligne 6
  - Changement d'adresse intégré 5
- Guichets ServiceOntario 6
- Publications ServiceOntario 6
- Archives publiques de l'Ontario 7
- Bureau du registraire général de l'Ontario 7
- Ombudsman Ontario 8
- Accès à l'information et protection de la vie privée 9
- Exercice du droit de vote en Ontario 9

Gouvernement du Canada 10
- Par téléphone 10
- En personne 10
- En ligne 10
  - Info-aînés Canada 10

Administration locale 11
- Services d'information communautaire 11
  - Centres d'information communautaires et InformOntario 11
  - Service d'information téléphonique 211 11

Communiquer avec le gouvernement

Gouvernement de l'Ontario

La population dispose d'un certain nombre de moyens pour communiquer avec le gouvernement de l'Ontario dans le but d'obtenir des renseignements :

- par téléphone
- en personne
- en ligne

Par téléphone

ServiceOntario offre un service d'information et d'orientation par téléphone ainsi qu'une ligne spécialisée pour les programmes et services destinés aux personnes âgées.

Ligne Info – personnes âgées
La Ligne Info – personnes âgées offre des renseignements et des services d'aiguillage au sujet des programmes, des services et des activités en répondant aux demandes de renseignements soumises au téléphone et en personne. Un numéro de téléimprimeur (ATS) est offert aux personnes ayant des troubles de l'ouïe ou de la parole. Un personnel multilingue peut répondre aux demandes de renseignements dans plus de 30 langues. Vous pouvez demander des publications en appelant la Ligne Info, en visitant un centre ServiceOntario près de chez vous ou en visitant le site Web de ServiceOntario : www.serviceontario.ca.

Ligne Info – personnes âgées
1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559

ServiceOntario
1 800 267-8097
ATS : 1 800 268-7095
Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h

En personne

Les bureaux de ServiceOntario sont situés partout en Ontario et plusieurs offrent un service monoposte.

Centres d'information ServiceOntario
ServiceOntario regroupe en un seul endroit un large éventail de renseignements généraux concernant tous les ministères. Les centres sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h.

On y retrouve :

- des renseignements au sujet des services gouvernementaux
- des publications gratuites, des renseignements et des formulaires gouvernementaux
- un service d'enregistrement pour les entreprises non constituées au moyen d'une borne libre-service d'Entreprises branchées de l'Ontario
- un service de commande de publications gouvernementales auprès de Publications ServiceOntario, la librairie virtuelle du gouvernement de l'Ontario
- un accès à divers sites Web du gouvernement
- des services d'orientation permettant de consulter des professionnels du gouvernement pour bénéficier d'une aide plus spécialisée
- un accès en ligne aux renseignements généraux sur les programmes, les services et le personnel du gouvernement
- des trousses d'information, des formulaires, des renseignements généraux et des conseils destinés aux personnes aux prises avec certains événements de la vie, tels que la perte d'un portefeuille, un mariage, un déménagement, la gestion de ses dettes, la retraite et la marche suivre en cas de décès

Pour de plus amples renseignements et afin de connaître l'emplacement du guichet ServiceOntario le plus près de chez vous :

ServiceOntario
1 800 267-8097
ATS : 1 800 268-7095
www.serviceontario.ca

En ligne

Une passerelle Internet d'accès en ligne aux services gouvernementaux est disponible à l'adresse : www.serviceontario.ca.

Ce site Web vous permet d'accomplir en ligne quelques tâches habituelles, telles que :

- demander un acte de naissance
- renouveler un permis de conduire
- signifier un changement de nom
- renouveler une carte Plein air, et bien plus encore

Changement d'adresse intégré

Le changement d'adresse intégré en ligne constitue une façon simple et rapide d'aviser le gouvernement d'un changement d'adresse en Ontario pour votre permis de conduire, votre certificat d'immatriculation, votre carte Plein air et votre carte Santé. À l'aide de ce formulaire, vous n'avez à fournir les renseignements qu'une seule fois. Vous pouvez ensuite choisir d'aviser l'un ou l'autre des trois ministères de

votre changement d'adresse. Veuillez ne pas effectuer votre changement d'adresse avant de déménager. Pour accéder à ce service en ligne :

www.ontario.ca/fr/services_for_residents/STEL02_040313

Guichets ServiceOntario

Vous pouvez utiliser l'un des 70 guichets ServiceOntario situés aux quatre coins de la province pour avoir accès à un certain nombre de services du gouvernement de l'Ontario. Ces services vous permettront notamment de renouveler votre vignette d'immatriculation, de commander des plaques d'immatriculation personnalisées, d'acheter des résumés de dossier de conducteur ou de véhicule, de payer les amendes imposées auprès de la Cour de l'Ontario, de changer votre adresse sur votre carte Santé de l'Ontario ou sur votre permis de conduire et de renouveler votre carte Plein air.

Vous avez simplement besoin de votre carte Visa, MasterCard, American Express ou encore de votre carte de débit pour tirer profit de l'utilisation pratique et facile de ces guichets. Dans la majorité des endroits, les guichets ServiceOntario sont accessibles sept jours par semaine et offrent des heures prolongées de service. Vous trouverez des guichets ServiceOntario dans les grands centres commerciaux ainsi que dans les bureaux du gouvernement de l'Ontario de College Park et de Downsview.

Afin de trouver le guichet ServiceOntario le plus près de chez vous, veuillez communiquer avec ServiceOntario :

ServiceOntario
1 800 267-8097
ATS : 1 800 268-7095
www.serviceontario.ca

Publications ServiceOntario

Publications ServiceOntario est le plus important distributeur de documents du gouvernement de l'Ontario. Publications ServiceOntario constitue la principale source de distribution et de vente de textes législatifs de la province, en plus d'être l'éditeur électronique des textes de loi.

www.e-laws.gov.on.ca

Pour commander des publications :

Publications ServiceOntario
1 800 668-9938
ATS : 1 800 268-7095
www.publications.serviceontario.ca

Archives publiques de l'Ontario

Les Archives publiques de l'Ontario constituent la source la plus importante de mémoire documentaire en Ontario. Elles ont la responsabilité de gérer, de classer, de conserver, de répertorier et de décrire l'histoire documentaire de la province. Elles représentent une source historique irremplaçable qui remonte aux années 1700 et qui est tenue en fiducie au profit du grand public. À l'heure actuelle, les Archives publiques de l'Ontario contiennent des documents créés par les bureaux du gouvernement comme par le secteur privé. De plus, elles contiennent un volume croissant de documents dans d'autres médias (documents électroniques, films, photographies, vidéos, bandes sonores, cartes et dessins).

Les documents détenus par les Archives publiques de l'Ontario servent à de nombreuses recherches. Les particuliers effectuent des recherches sur leurs ancêtres, ils examinent l'impact des politiques du gouvernement provincial, ils s'informent sur la date de début des opérations d'une entreprise en particulier, ils recherchent la date de construction d'un bâtiment ou ils apprennent comment vivaient les premiers colons. On peut y trouver des photographies ou des cartes de sa ville natale, et regarder d'anciennes images émouvantes d'une région de la province en particulier.

L'un des moyens d'avoir accès aux documents des Archives publiques consiste à utiliser le Service interprêt de microfilms offert par les Archives publiques de l'Ontario. Le catalogue du Service interprêt de microfilms se trouve sur le site Web des Archives publiques. Ce site permet également aux visiteurs de profiter en direct d'expositions et de bases de données liées aux documents archivés et aux photographies, ou de sélectionner des ressources documentaires.

Les Archives publiques de l'Ontario sont disponibles aux chercheurs tous les jours. Ils peuvent y accéder en personne, de leur salle de lecture au nouvel emplacement à l'Université York ou par courrier, par téléphone, par télécopieur et par courriel.

Archives publiques de l'Ontario
134, boulevard Ian Macdonald
Toronto (Ontario) M7A 2C5

1 800 668-9933
Courriel : reference@archives.gov.on.ca
www.archives.gov.on.ca

Bureau du registraire général de l'Ontario

C'est au Bureau du registraire général de l'Ontario que l'on peut obtenir un acte de naissance, de mariage ou de décès et enregistrer un changement de nom.

Les particuliers doivent savoir que l'un des meilleurs moyens de contrer le vol d'identité consiste à protéger ses documents personnels. Chacun doit maintenant signaler les certificats perdus, volés, trouvés ou détruits. Cette information est

partagée avec d'autres programmes délivrant des documents essentiels. Quiconque trouve un acte de naissance doit le faire parvenir au Bureau du registraire général ou le remettre à la police.

Les formulaires de demande d'obtention d'un nouvel acte de naissance, de décès ou de mariage sont disponibles sur le site Web de ServiceOntario (www.serviceontario.ca) ou en communiquant par téléphone ou par écrit avec le Bureau du registraire général :

Bureau du registraire général 1 800 461-2156
C.P. 4600
189, rue Red River
Thunder Bay (Ontario) P7B 6L8

Ombudsman Ontario

L'ombudsman de l'Ontario a pour tâche d'examiner les plaintes concernant les organismes du gouvernement provincial. À la lumière de ces examens, il peut émettre des recommandations pour régler les problèmes. Si ses recommandations ne sont pas suivies, les causes peuvent être présentées devant l'Assemblée législative.

L'ombudsman a autorité sur tous les organismes du gouvernement provincial en tant qu'instance de dernier recours. Si vous avez essayé sans succès de résoudre un problème que vous avez avec un organisme du gouvernement provincial, communiquez avec l'ombudsman. Toutefois, avant de le faire, vous devriez communiquer avec l'organisme en question et utiliser les procédures relatives aux plaintes qu'il met à votre disposition, y compris la procédure d'appel auprès du responsable de l'organisme. Vous pouvez également communiquer avec la députée provinciale ou le député provincial qui vous représente à Queen's Park.

Les services d'Ombudsman Ontario sont gratuits et offerts en français comme en anglais. Il est possible d'utiliser les services d'un interprète pour communiquer dans d'autres langues et toutes les plaintes sont traitées de façon strictement confidentielle.

Ombudsman Ontario
1 800 263-1830
ATS : 1 866 411-4211
Téléc. : 416 586-3485
www.ombudsman.on.ca

Accès à l'information et protection de la vie privée

Les renseignements personnels vous concernant, détenus par le gouvernement de l'Ontario, sont protégés par les dispositions relatives à la vie privée de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Cette loi assure que les renseignements personnels recueillis, utilisés, transmis et éliminés par les ministères et les organismes gouvernementaux sont traités avec l'autorisation légale adéquate, exclusivement par des personnes autorisées.

Vous avez le droit d'accéder à vos renseignements personnels que détiennent les ministères et organismes gouvernementaux, sous réserve de certaines exceptions précises. Vous avez également le droit de demander que l'information vous concernant soit rectifiée si vous estimez que cette information est incorrecte ou trompeuse.

Pour savoir quels renseignements personnels sont détenus par les ministères et organismes gouvernementaux, consultez le Répertoire des documents, une publication de l'Ontario offerte dans les bibliothèques publiques locales. Ce répertoire décrit l'organisation et le type de documents maintenus par chaque ministère et organisme régi par la loi, ainsi que le numéro de téléphone et l'adresse de la coordonnatrice ou du coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

Si vous avez des questions concernant le fonctionnement général de la loi ou si vous avez besoin d'aide pour joindre la coordonnatrice ou le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée d'un ministère ou d'un organisme en particulier, vous pouvez communiquer avec le Bureau du directeur général de l'information et de la protection de la vie privée.

1 800 268-1142
Téléc. : 416 327-1449
ATS : 1 800 268-7095
www.accessandprivacy.gov.on.ca

Exercice du droit de vote en Ontario

Élections Ontario est un organisme non partisan de l'Assemblée législative de l'Ontario dont la tâche consiste à administrer les élections provinciales.

Afin de pouvoir exercer votre droit de vote aux élections provinciales de l'Ontario, vous devez posséder la citoyenneté canadienne, demeurer en Ontario et être âgé de 18 ans ou plus au jour de l'élection. Pour qu'un électeur admissible puisse voter, il doit inscrire son nom et son adresse à la liste électorale.

1 888 668-8683
www.elections.on.ca

Gouvernement du Canada

La population dispose d'un certain nombre de moyens pour communiquer avec le gouvernement du Canada dans le but d'obtenir des renseignements en français ou en anglais tout comme dans d'autres langues par l'intermédiaire de Service Canada.

Par téléphone

On peut communiquer sans frais avec Service Canada pour obtenir des renseignements concernant tous les programmes et services du gouvernement fédéral :

1 800 O-Canada (1 800 622-6232) Du lundi au vendredi de 8 h à 20 h
ATS : 1 800 926-9105

En personne

On peut recevoir des renseignements concernant les programmes et services du gouvernement fédéral en se rendant à un Centre d'accès de Service Canada. Pour connaître le Centre d'accès le plus près de chez vous, vous pouvez consulter le site Web : www.servicecanada.gc.ca ou composer le : 1 800 O-Canada (1 800 622-6232).

En ligne

On peut accéder aux renseignements concernant les programmes et services du gouvernement fédéral en se rendant sur le site Web du gouvernement du Canada à l'adresse :

www.canada.gc.ca

Vous pouvez également consulter le *Guide des services pour les aînés – Guide des services offerts par le gouvernement du Canada aux aînés et à leur famille.* Vous le trouverez en librairie ou en ligne à l'adresse :

www.aines.gc.ca

Info-aînés Canada

Info-aînés Canada est un site Web pour les personnes âgées, leur famille et les personnes soignantes. Il s'agit d'un partenariat avec le Réseau du portail commun des aînés, directement lié au site Web :

www.infoaines.ca

Le site offre un large éventail de renseignements destinés aux personnes âgées. Il offre également des liens vers les programmes et services de plusieurs ministères fédéraux ou provinciaux et organisations non gouvernementales :

www.aines.gc.ca

Administration locale

Votre administration locale joue un rôle majeur en matière de développement d'importantes activités sociales, économiques et communautaires. Les programmes fournis dans votre secteur peuvent comprendre des services aux personnes âgées, des programmes de santé et de bien-être, des services de logement et de santé publique, et Ontario au travail (aide sociale).

Pour en apprendre davantage sur les services et programmes municipaux qui peuvent être offerts dans votre secteur, consultez votre annuaire téléphonique ou visitez le site Web : www.yourlocalgovernment.com (en anglais seulement) pour consulter des liens (lorsque disponibles) vers votre municipalité.

Services d'information communautaire

Centres d'information communautaires et InformOntario

Les centres d'information communautaire offrent des renseignements sur un large éventail de services offerts par tous les ordres de gouvernement, le secteur sans but lucratif, le secteur bénévole privé, des particuliers de la collectivité et, de manière sélective, le secteur des affaires.

L'information personnalisée est gratuite, confidentielle et offerte à tout le monde. Elle est fournie par téléphone, en personne, par correspondance ou sur Internet, et elle est disponible dans la langue appropriée à chaque collectivité.

InformOntario
www.informontario.on.ca (en anglais seulement)

Service d'information téléphonique 211

Centraide et InformOntario offrent le 211, une ligne téléphonique pour l'information et l'orientation communautaires. Lorsque vous recherchez des services communautaires, sociaux, de santé ou gouvernementaux, faites le 2-1-1 pour obtenir des renseignements gratuits et confidentiels ainsi que des services d'aiguillage. Le service 211 est un service multilingue offert 24 heures sur 24, sept jours par semaine.

Le service 211 est disponible dans plusieurs régions de l'Ontario. Pour obtenir de plus amples renseignements :

Service 211
www.211ontario.ca

1 Éducation permanente et bénévolat

1.1 Éducation permanente **14**
Alphabétisation 14
Programme d'alphabétisation et de formation de base 14
Ontario Literacy Coalition 14

1.2 Formation continue **15**
Conseils scolaires 15
Collèges et universités 15
Exploritas 16
Réseau canadien pour l'apprentissage au troisième âge 16
Third Age Network 16

1.3 Enseignement à distance **17**
DistanceEdCanada.ca 17
OntarioLearn.com 17
Centre d'études indépendantes 18
Régime d'encouragement à l'éducation permanente 18

1.4 Formation en informatique **19**
Collèges et universités 19
Bibliothèques publiques 19
Centres pour aînés 19
Coalition des organismes d'aînés et d'aînées de l'Ontario 19

1.5 Bénévolat **20**
Bénévoles Canada 20
Réseau des centres d'action bénévole de l'Ontario 20
Organismes pour les personnes âgées 20
Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt 23
Ressources 23

1 Éducation permanente et bénévolat

1.1 Éducation permanente

Alphabétisation

L'alphabétisation est la capacité de comprendre et d'utiliser l'information dans le cadre des activités quotidiennes à la maison, au travail et dans la collectivité. L'alphabétisation veut dire beaucoup plus que lire et écrire, il s'agit de la manière dont nous communiquons dans la société et nous préparons pour notre monde moderne en constante évolution. L'alphabétisation permet à une personne d'exercer son droit de participer à sa collectivité à titre de membre actif, d'influer sur la prise de décision et de faire entendre sa voix.

Programme d'alphabétisation et de formation de base

Certaines personnes en Ontario ont besoin d'aide dans les domaines de la lecture et de l'écriture, des mathématiques, ou de compétences pour atteindre leurs buts au travail ou dans la vie.

Le Programme d'alphabétisation et de formation de base vient en aide aux personnes dont les compétences en lecture et en écriture sont inférieures au niveau de la 9e année. Des services de rattrapage scolaire sont également offerts pour aider les personnes à accéder aux programmes de formation postsecondaire ou à un emploi. Le programme est divisé en quatre volets afin de mieux servir les apprenantes et les apprenants de quatre groupes : les anglophones, les personnes sourdes ou malentendantes, les francophones et les Autochtones. Les services sont gratuits et sont offerts dans diverses localités de la province, en format autogéré et en ligne.

Programme d'alphabétisation et de formation de base
1 80 387-5656
www.edu.gov.on.ca/fre/tcu/employmentontario

Ontario Literacy Coalition

L'Ontario Literacy Coalition (OLC) recherche et favorise des méthodes efficaces et valorisantes pour répondre aux besoins des résidentes et des résidents de l'Ontario qui ont des difficultés d'alphabétisation. Son objectif est également de créer un

réseau de contacts entre les organismes de programmes et de services et les localités régionales, provinciales et nationales.

Plus de 46 000 apprenants adultes font appel aux 200 initiatives d'alphabétisation offertes aux adultes par l'OLC. Le travail de collaboration avec les partenaires des coalitions formées de francophones, de personnes sourdes et malentendantes et d'Autochtones a permis d'établir des pratiques communes relativement à des enjeux collectifs.

L'OLC mise sur la sensibilisation et les relations avec le public afin d'encourager les apprenants potentiels à participer aux initiatives d'alphabétisation et de fournir des renseignements sur la façon d'y accéder. Tous les programmes de l'OLC ont pour objectif général de déterminer des façons de favoriser l'alphabétisation en Ontario et d'en faire la sensibilisation. Les bénévoles sont toujours les bienvenus.

Ontario Literacy Coalition
65, rue Wellesley Est, bureau 503
Toronto (Ontario) M4Y 1G7

416 963-5787
Téléc. : 416 963-8102
Courriel : olc@on.literacy.ca
www.on.literacy.ca
(en anglais seulement)

1.2 Formation continue

Conseils scolaires

De nombreux conseils scolaires proposent aux adultes des programmes de formation continue, le jour, le soir ou pendant les weekends. De tels cours peuvent être suivis pour obtenir des crédits ou simplement pour leur intérêt. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec votre conseil scolaire de district, dont la liste figure dans votre annuaire téléphonique, ou visiter le site Web du ministère de l'Éducation.

www.edu.gov.on.ca

Collèges et universités

Les universités et collèges de l'Ontario offrent de nombreuses possibilités de formation continue ou d'enseignement à distance grâce à des cours le jour, le soir ou pendant les weekends. Pour obtenir un calendrier des cours ou de plus amples renseignements sur les possibilités de formation continue, communiquez avec l'université ou le collège le plus proche. Avant de vous inscrire, renseignez-vous pour connaître les programmes ou les tarifs spéciaux réservés aux personnes âgées. Pour trouver le collège ou l'université près de chez vous, consultez votre annuaire

téléphonique ou visitez les sites Web suivants afin d'obtenir la liste des universités et collèges de l'Ontario :

Universités : www.edu.gov.on.ca/fre/general/list/univsf.html
Collèges : www.edu.gov.on.ca/fre/general/list/collegef.html

Exploritas

Exploritas est le nom des programmes élaborés et offerts par Elderhostel, Inc., l'organisme sans but lucratif qui offre de l'éducation permanente et des voyages éducatifs depuis 1975. Sa mission est de donner aux adultes les moyens d'agir afin qu'ils explorent le monde, les peuples, les cultures et les idées, et, ce faisant, qu'ils se découvrent eux-mêmes. Les programmes d'Exploritas réunissent des instructeurs et des participants de diverses origines afin de favoriser une interaction dynamique, les échanges et une chaleureuse camaraderie. Les programmes sont offerts partout dans le monde.

Exploritas
11 Avenue de Lafayette
Boston, MA 02111-1746
États-Unis

1 877 426-8056
ATS : 1 877 426-2167
Téléc. : 1 877 426-2166
www.exploritas.org
(en anglais seulement)

Réseau canadien pour l'apprentissage au troisième âge

Le Réseau canadien pour l'apprentissage au troisième âge (CATALIST) est un réseau bilingue formé d'organismes d'un océan à l'autre et qui favorise l'apprentissage des personnes âgées (personnes du troisième âge). Le réseau favorise les possibilités de formation de pointe pour les Canadiennes et les Canadiens du troisième âge en servant de point de contact aux groupes de liaison, aux organismes, aux associations et aux établissements d'enseignement qui proposent des programmes aux apprenants du troisième âge.

CATALIST
a/s du Centre de formation des personnes âgées
Centre d'éducation permanente
Université de Régina
Avenue College et rue Cornwall
Régina (Saskatchewan) S4S 0A2

306 585-5706
Téléc. : 306 585-5736
Courriel : catalist@uregina.ca
www.catalist.ca

Third Age Network

Le Third Age Network, formé en 2008, est un groupe d'organismes vaguement affiliés qui offrent aux personnes âgées des programmes stimulants sur le plan

intellectuel. Le groupe se rencontre tous les trois mois afin de discuter de sujets d'intérêt commun. Son mandat repose sur le concept d'apprentissage au troisième âge comme moyen de favoriser et d'offrir des possibilités d'apprentissage aux apprenantes et aux apprenants âgés. La popularité de l'éducation continue s'est accrue au cours des dernières années et il continuera d'en être ainsi puisque les personnes âgées vivent plus longtemps et en meilleure santé.

Les membres actuels sont les suivants : Academy for Lifelong Learning, Later Life Learning (Collège Innis), Learning Unlimited for Etobicoke Seniors, L.I.F.E. Institute (Université Ryerson), Living and Learning in Retirement (Collège Glendon), Programs for the 50 Plus (Université Ryerson), éducation permanente (St. Michael), The Ulyssean Society, Senior Alumni Association (Université de Toronto), Bluewater Lifelong Learning (Owen Sound), Georgian Triangle (Collingwood).

Pour de plus amples renseignements :

www.allto.ca (en anglais seulement)

1.3 Enseignement à distance

DistanceEdCanada.ca

Il s'agit d'une base de données consultable de cours et de programmes d'enseignement à distance offerts dans 32 universités canadiennes, dont 18 se trouvent en Ontario. La base de données est un projet commun de l'Association pour l'éducation permanente dans les universités du Canada et de l'Ontario Council for University Lifelong Learning. Ces deux associations professionnelles sont composées de personnes travaillant dans le domaine de l'enseignement à distance.

Il est possible d'effectuer des recherches dans la base de données à l'adresse suivante :

www.distanceedcanada.ca

OntarioLearn.com

OntarioLearn.com est un consortium formé de 22 collèges communautaires ontariens qui se sont associés dans le but de mettre au point et d'offrir des cours en ligne. Aujourd'hui, OntarioLearn.com propose chaque semestre plus de 930 cours en ligne à des milliers d'étudiants dans les collèges. Les étudiants doivent s'inscrire par l'intermédiaire de l'un des collèges affiliés. Un instructeur chargé de l'enseignement est disponible pour répondre aux questions, favoriser la discussion sur les sujets du cours et fournir une rétroaction.

Pour de plus amples renseignements :

www.ontariolearn.com (en anglais seulement)

Centre d'études indépendantes

Le Centre d'études indépendantes est mandaté par le gouvernement de l'Ontario comme fournisseur désigné de l'enseignement à distance et des tests d'évaluation en éducation générale (GED) pour la province. Les tests GED servent à définir l'équivalence d'études secondaires pour les adultes.

Le Centre d'études indépendantes offre, en anglais et en français, des cours donnant droit à des crédits de la 9e à la 12e année ainsi que le diplôme d'études secondaires de l'Ontario (DESO) et les tests GED. De plus, il propose un Programme d'études élémentaires, des cours d'anglais langue seconde (ALS) ne donnant pas droit à des crédits et divers services aux étudiants.

Les programmes sont administrés par TVOntario. Les étudiantes et les étudiants peuvent commencer un cours en tout temps au cours de l'année et étudier à leur propre rythme. Les travaux des étudiants sont corrigés par des enseignantes et des enseignants agréés de l'Ontario.

Centre d'études indépendantes
C.P. 200, succursale Q
Toronto (Ontario) M4T 2T1

1 800 387-5512 (anglais)
1 800 265-0454 (français)
Téléc. : 416 484-2754
Courriel : learner.ilc@tvo.org
www.ilc.org

Régime d'encouragement à l'éducation permanente

Le Régime d'encouragement à l'éducation permanente (REEP) vous permet de retirer des montants de vos régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) pour financer votre formation ou vos études ou celles de votre conjoint ou conjoint de fait.

Pour de plus amples renseignements au sujet du Régime d'encouragement à l'éducation permanente, veuillez consulter le chapitre Finances ou :

Régime d'encouragement à l'éducation permanente
1 800 959-8281
www.cibletudes.ca/fra/apprentissage/llp.shtml

1.4 Formation en informatique

Divers organismes offrent de la formation en informatique. Les organismes suivants s'engagent à répondre à vos besoins en apprentissage.

Pour des renseignements au sujet d'autres programmes de formation en informatique, visitez votre bibliothèque publique locale ou :

www.computersforseniors.ca (en anglais seulement)

Collèges et universités

De nombreux collèges et universités de l'Ontario offrent des possibilités de formation en informatique. Pour trouver le collège ou l'université près de chez vous, consultez votre annuaire téléphonique ou visitez les sites Web suivants afin d'obtenir la liste des universités et collèges de l'Ontario :

Universités : www.edu.gov.on.ca/fre/general/list/univsf.html
Collèges : www.edu.gov.on.ca/fre/general/list/collegef.html

Bibliothèques publiques

De nombreuses bibliothèques publiques de l'Ontario aident les personnes à améliorer leurs capacités en informatique. Toutes les bibliothèques qui offrent un accès public à Internet proposent en outre de la formation sur la façon d'utiliser Internet. Les bibliothèques publiques organisent des cours pour débutants et des programmes de formation de niveau plus élevé. La plupart des cours sont gratuits. Pour trouver la bibliothèque la plus près de chez vous, consultez votre annuaire téléphonique et pour trouver une bibliothèque dans votre localité, consultez le chapitre Vie active pour de plus amples renseignements.

Centres pour aînés

De nombreux centres pour aînés de l'Ontario offrent des programmes éducatifs comportant de la formation en informatique. Pour trouver un centre pour aînés le plus près de chez vous et pour trouver un centre dans votre localité, consultez le chapitre Vie active pour de plus amples renseignements.

Coalition des organismes d'aînés et d'aînées de l'Ontario

La Coalition des organismes d'aînés et d'aînées de l'Ontario organise des forums éducatifs sur des questions d'intérêt pour les personnes âgées et des cours d'informatique gratuits sont offerts dans la région de Toronto sur les notions de base, Internet et le courrier électronique.

Pour des renseignements supplémentaires ou pour vous inscrire :

1 800 265-0779
Téléc. : 416 785-7361

Courriel : ocsco@web.net
www.ocsco.ca
(en anglais seulement)

1.5 Bénévolat

Bénévoles Canada

Bénévoles Canada est un organisme de bienfaisance agréé et un leader national dont la mission consiste à promouvoir le bénévolat au Canada. L'organisme assure la promotion du rôle des bénévoles, sa reconnaissance, son soutien et sa sauvegarde. En mettant au point des ressources et des initiatives nationales, Bénévoles Canada s'engage de façon active dans la recherche, la formation et des campagnes promotionnelles afin d'accroître la participation collective et de jouer un rôle mobilisateur relativement aux enjeux et aux tendances du mouvement bénévole canadien.

Pour de plus amples renseignements sur les possibilités de bénévolat dans votre localité et pour trouver un centre d'action bénévole près de chez vous :

Bénévoles Canada
353, rue Dalhousie, 3e étage
Ottawa (Ontario) K1N 7G1

1 800 670-0401
Téléc. : 613 231-6725
Courriel : info@volunteer.ca
www.benevoles.ca

Réseau des centres d'action bénévole de l'Ontario

Le Réseau des centres d'action bénévole de l'Ontario est la voix provinciale des centres d'action bénévole.

Les centres d'action bénévole offrent des services aux personnes et aux organismes à la recherche de renseignements sur le bénévolat et agissent en tant que centre d'information afin d'aider les bénévoles et les organismes à établir des liens entre eux.

Réseau des centres d'action bénévole de l'Ontario
46, rue Cork Est, bureau 1
Guelph (Ontario) N1H 2W8

519 822-0912
www.ovcn.ca
(en anglais seulement)

Organismes pour les personnes âgées

Si vous êtes intéressé au bénévolat au sein d'un organisme pour les personnes âgées, envisagez la possibilité de vous joindre à l'un des plus importants organismes

provinciaux. La plupart des organismes ont des bureaux ou des clubs dans les diverses régions et collectivités de la province. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le bureau principal de l'un des organismes ci-dessous.

Association nationale des retraités fédéraux
1052, boulevard St-Laurent
Ottawa (Ontario) K1K 3B4
613 745-2559
Téléc. : 613 745-5457
Courriel : info@fsna.com
www.fsna.com

Canada's Association for the Fifty-Plus (CARP)
27, rue Queen Est, bureau 702
Toronto (Ontario) M5C 2M6
416 363-8747
Courriel : support@carp.ca
www.carp.ca (en anglais seulement)

Canadian Pensioners Concerned Ontario
6 Trinity Square
Toronto (Ontario) M5G 1B1
1 888 822-6750
Téléc. : 416 368-0443
Courriel : info@canpension.ca
www.canpension.ca (en anglais seulement)

Council on Aging
230, rue Brock
Kingston (Ontario) K7L 1S4
613 542-1336
Courriel : info@councilonagingkingston.org
councilonagingkingston.org (en anglais seulement)

Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario
1173, chemin Cyrville, bureau 001
Ottawa (Ontario) K1J 7S6
613 747-0469
Téléc. : 613 747-8378
Courriel : info@fafo.on.ca
www.fafo.on.ca

Légion royale canadienne, Direction de l'Ontario
89 Industrial Parkway Nord
Aurora (Ontario) L4G 4C4
905 841-9992
Courriel : info@on.legion.ca
www.legion.ca/Home/SiteHome_f.cfm

Multicultural Council for Ontario Seniors
76 Wild Briarway
Toronto (Ontario) M2J 2L4
416 464-4691
Téléc. : 416 494-0278

Older Women's Network
115 The Esplanade
Toronto (Ontario) M5E 1Y7
416 214-1518
Téléc. : 416 214-1541
Courriel : info@olderwomensnetwork.org
www.olderwomensnetwork.org (en anglais seulement)

Ontario Coalition of Senior Citizens' Organizations
660, avenue Briar Hill, bureau 207
Toronto (Ontario) M6B 4B7
1 800 561-8657
Téléc. : 416 785-7361
Courriel : ocsco@web.net
www.ocsco.ca (en anglais seulement)

Quarter Century Club
888, rue Bay, 2e étage
Toronto (Ontario) M7A 2B6
1 800 561-8657
Téléc. : 426 325-1449
www.qcclub.gov.on.ca (en anglais seulement)

United Senior Citizens of Ontario
3033, boulevard Lakeshore Ouest
Toronto (Ontario) M8V 1K5
1 888 320-2222
Téléc. : 416 252-5770
Courriel : office@uscont.ca
www.uscont.ca (en anglais seulement)

Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt

Souhaitez-vous aider quelqu'un à remplir sa déclaration de revenus? Dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt de l'Agence du revenu du Canada, des bénévoles formés remplissent gratuitement les déclarations de revenus de personnes ayant un faible revenu et une situation financière simple.

Grâce à ce programme, l'Agence du revenu du Canada offre des séances de formation gratuites offertes par des bénévoles au sujet des déclarations fiscales à l'intention des organismes communautaires et des particuliers dans l'ensemble du pays dans le but de leur enseigner comment remplir les déclarations de revenus et de prestations. Les bénévoles qui participent à ces séances reçoivent également une trousse comportant des références utiles ainsi que des documents de travail.

Pour devenir bénévole :

1 800 959-8281
www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdls/vlntr/menu-fra.html

Ressources

Les organismes sans but lucratif sont établis dans un but précis au sein de la collectivité.

Les personnes qui se portent volontaires à titre de membres d'un conseil d'administration acceptent la responsabilité juridique de veiller à ce que l'organisme respecte sa mission, protège ses actifs et agisse dans l'intérêt public.

Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario a tenu des conférences sur le renforcement des capacités à l'intention d'organismes pour les personnes âgées et les présentations dans le cadre de ces conférences sont affichées sur le site Web www.personnesageesdelontario.ca. Il est également possible d'appeler la Ligne-info – personnes âgées pour de plus amples renseignements :

1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559
www.personnesageesdelontario.ca

2 Emploi

2.1 Emploi **26**

2.2 Emploi Ontario **26**
Ligne d'information Emploi Ontario 26
En ligne 27

2.3 Renseignements sur le marché du travail **27**
Emploi-Avenir Ontario 27
Ontario info-Emploi 27

2.4 Normes d'emploi **27**
Professionnels formés à l'étranger 28

2.5 Fonction publique de l'Ontario **28**

2.6 Ontario au travail **28**

2.7 Numéro d'assurance sociale **29**

2.8 Commission de la fonction publique du Canada **30**

2 Emploi

2.1 Emploi

La retraite est une notion relativement récente en Ontario, puisque la première pension de vieillesse date de 1923. Elle s'adressait aux personnes âgées de 70 ans et plus. Ce n'est qu'en 1965 que la pension canadienne devient universelle pour l'ensemble des Canadiennes et des Canadiens de 65 ans et plus et, en 2006, on abolissait la retraite obligatoire.

Alors que l'âge moyen de la retraite est de 62 ans et que l'espérance de vie moyenne est plus longue de 20 ans, plusieurs personnes qui avaient rêvé un jour de pouvoir dormir jusqu'à midi après 65 ans entrevoient maintenant la retraite d'une autre manière. Selon un sondage de 2004 de Statistique Canada, 20 p. cent des Canadiennes et des Canadiens interrogés ont déclaré qu'ils n'avaient pas du tout l'intention de prendre de retraite.

Ontario Service Safety Alliance
www.ossa.com/content/resources/olderworkers.cfm (en anglais seulement)

2.2 Emploi Ontario

Emploi Ontario aide les travailleurs éventuels à acquérir de la formation, des compétences et de l'expérience pour atteindre leurs objectifs. L'organisme cherche à établir des liens entre les gens qui veulent du travail et les employeurs qui ont besoin de main-d'œuvre. Voilà pourquoi il fournit aux Ontariennes et aux Ontariens plus de façons de joindre ses services en expansion.

Ligne d'information Emploi Ontario

Cette ligne d'information offre des services d'information et d'aiguillage dans la langue de votre choix.

1 800 387-5656
ATS : 1 866 533-6339

Pour un service dans une autre langue que le français ou l'anglais, veuillez rester en ligne après le message de salutation, l'agente ou l'agent des renseignements demandera alors à un interprète agréé de se joindre à la conversation afin que vous puissiez obtenir l'information dont vous avez besoin.

En ligne

Emploi Ontario en ligne vous donne de l'information sur les services d'emploi et de formation offerts en Ontario et vous aide à trouver les services de votre région. La description des services est offerte dans 25 langues.

www.edu.gov.on.ca/fre/tcu/employmentontario

2.3 Renseignements sur le marché du travail

Emploi-Avenir Ontario

La publication *Emploi-Avenir Ontario* fournit de l'information sur les tendances actuelles et les perspectives d'avenir de 190 professions exercées en Ontario. Il s'agit d'une initiative conjointe de la province de l'Ontario et du gouvernement du Canada. On peut accéder à cette publication par internet et par téléphone :

Emploi-Avenir Ontario
1 800 387-5656
www.tcu.gov.on.ca/fre/ojf/index.html

Ontario info-Emploi

Le site Web Ontario info-Emploi propose un répertoire de liens vers plus de 2 000 sites Web spécialisés dans l'information sur l'emploi, les carrières et le marché du travail de l'Ontario et de ses différentes régions. Pour de plus amples renseignements :

www.onwin.ca/francais/index.cfm

2.4 Normes d'emploi

L'équité en matière d'emploi est un droit pour tous les Ontariens et Ontariennes.

Les normes d'emploi sont assurées en vertu de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*, laquelle énonce les normes minimales auxquelles sont assujettis les employeurs et les employés.

Le Programme des normes d'emploi :

- assure l'application de la loi et de ses règlements
- fournit des renseignements aux employés et employeurs et les sensibilise aux

questions concernant les normes d'emploi, ce qui facilite la compréhension et la conformité volontaire
- effectue des enquêtes sur de présumées violations de la loi
- règle les plaintes

Si vous travaillez en Ontario, vous êtes probablement protégé par la *Loi sur les normes d'emploi*. Pour de plus amples renseignements :

1 800 531-5551
ATS : 1 866 567-8893

Professionnels formés à l'étranger

Bon nombre de programmes relais existent en Ontario à l'intention des professionnels formés à l'étranger. Pour de plus amples renseignements sur ces programmes :

www.etablissement.org

2.5 Fonction publique de l'Ontario

La Fonction publique de l'Ontario est l'un des plus importants employeurs de la province, avec plus de 60 000 personnes à son emploi. Elle offre une vaste gamme de carrières intéressantes et gratifiantes dans toutes les régions de l'Ontario. La fonction publique accueille les nouvelles idées et les nouvelles personnes, encourage l'apprentissage et le développement et récompense la réalisation. La FPO offre du travail stimulant et une rémunération ainsi que des avantages sociaux concurrentiels.

La liste des perspectives actuelles d'emploi de la Fonction publique de l'Ontario est disponible en ligne :

www.gojobs.gov.on.ca

2.6 Ontario au travail

Pour être admissible au programme Ontario au travail, vous devez :

- résider en Ontario
- avoir besoin d'une aide financière immédiate pour pouvoir payer votre nourriture et votre logement
- être disposé à prendre part à des activités qui vous aideront à trouver un emploi

Le programme Ontario au travail peut vous apporter une aide pratique en vue de vous préparer à travailler et trouver un emploi :

- en travaillant avec vous pour déterminer ce dont vous avez besoin pour obtenir un emploi
- en vous aidant à développer un plan fondé sur vos compétences, votre expérience et votre situation personnelle

Pour être admissible au programme Ontario au travail, vous devez prendre part à des activités qui vous aideront à trouver un emploi. Voici la liste de ce qu'on appelle les activités d'aide à l'emploi :

- programmes d'éducation
- formation professionnelle liée à un emploi particulier
- évaluation et programme de formation en alphabétisation
- programme Expérience, poursuite et reprise des études pour les jeunes parents
- placements dans un emploi rémunéré
- placements dans la collectivité

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le bureau du programme Ontario au travail de votre localité. Le site Web fournit la liste complète des bureaux.

Ontario au travail
www.mcss.gov.on.ca/fr/mcss/programs/social/ow/contacts/ow_contacts.aspx

ou

Ligne Info – personnes âgées
1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559

2.7 Numéro d'assurance sociale

Si vous êtes un citoyen canadien, un nouvel arrivant au pays ou un résident temporaire, vous avez besoin d'un numéro d'assurance sociale (NAS) pour travailler au Canada ou pour recevoir des prestations et des services provenant de programmes gouvernementaux.

Chaque numéro d'assurance sociale est attribué à une seule personne. Il ne peut légalement être utilisé par une autre personne. Vous êtes tenu de protéger votre NAS.

Pour de plus amples renseignements sur la carte d'assurance sociale :

Service Canada
Bureau d'immatriculation aux assurances sociales
C.P. 7000
Bathurst (Nouveau-Brunswick) E2A 4T1
www.servicecanada.gc.ca

2.8 Commission de la fonction publique du Canada

La Commission de la fonction publique (CFP) offre des solutions intégrées en matière de dotation aux ministères et organismes fédéraux.

Pour de plus amples renseignements :

Commission de la fonction publique du Canada
1 800 645-5605
www.jobs.gc.ca

3 Finances

3.1 Impôts **34**

Déclaration de revenus 34
Impôts fonciers 35
Société d'évaluation foncière des municipalités 35
Train complet de mesures fiscales 35
Taxe de vente harmonisée 36
Crédit d'impôt foncier et crédit de taxe sur les ventes de l'Ontario 37
Pour 2010 et les années ultérieures 37
Conjoints et conjoints de fait 38
Séparation au cours de l'année 38
Décès au cours de l'année 39
Reçus 39
Coût d'habitation 39
Propriétaires 40
Locataires 40
Loyer théorique 41
Résidence partagée 41
Condominium non enregistré 41
Maison mobile ou modulaire sur un terrain loué 41
Résidents d'établissements 42
Coopérative de logement 42
Locations à vie 42
Allégement des impôts fonciers pour les résidences construites ou modifiées pour répondre aux besoins des personnes âgées ou des personnes handicapées 42
Articles exonérés pour les personnes atteintes d'une incapacité physique 43
Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier 43
Résidence principale 44
Impôts sur le revenu 45
Apprenons l'impôt 45
Agence du revenu du Canada 46
Aide pour remplir la déclaration de revenus 46

Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt 46
Préparation de la déclaration de revenus 46
Paiements ou remboursements 48

3.2 Régimes de retraite 48
Renseignements sur les régimes de retraite 49

3.3 Sécurité de la vieillesse 50
Supplément de revenu garanti 51
Allocation et Allocation au survivant 51

3.4 Régime de pensions du Canada 53
Pour être admissible au RPC 54
Prestations d'invalidité 55
Prestations de survivant 55
Partage de la pension 56
Répartition des crédits 56

3.5 Prestations internationales 56

3.6 Régime de revenu annuel garanti 57
Admissibilité 57
Fonctionnement du programme 57
Méthode de versement des prestations du RRAG 58
Montant des prestations du RRAG 58

3.7 Aide financière 58
Ontario au travail 58

3.8 Régimes de retraite privés, économies et planification de la retraite 59
REER et FERR 59
Établir un FERR 59
Perte de valeur des placements dans un REER/FERR après décès 60
Régime d'encouragement à l'éducation permanente 60
Rentes sur l'État 60
Événement de la vie – Se préparer à la retraite 61

3.9 Bons **61**
Obligations d'épargne de l'Ontario 61
Obligations d'épargne du Canada et Obligations à prime du Canada 61

3.10 Associations professionnelles **62**
Advocis : Association des conseillers en finance du Canada 62
Association des banquiers canadiens 62
Bureau du surintendant des institutions financières 62

3.11 Services financiers **63**
Commission des services financiers de l'Ontario 63
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario 63
Gestion des dettes et counseling en matière de crédit 63
Ontario Association of Credit Counselling Services 64
Événement de la vie – Gérer ses dettes 64

3 Finances

3.1 Impôts

Déclaration de revenus

Déclarer vos revenus chaque année représente la meilleure façon d'assurer que vous recevrez toutes les prestations auxquelles vous avez droit.

De nombreuses personnes âgées ne déclarent pas leurs revenus, car elles n'ont pas de revenu imposable ou parce qu'elles ont des problèmes de santé, des obstacles à la littératie ou des barrières linguistiques. Le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt vient en aide aux personnes âgées à faible revenu dans la préparation de leur déclaration de revenus. On peut lire de plus amples renseignements sur le sujet dans le présent chapitre.

On compte de nombreuses raisons pour lesquelles les personnes âgées devraient produire chaque année leur déclaration de revenus, même si elles n'ont pas de revenu à déclarer.

En premier lieu, vous devriez déclarer vos revenus afin d'obtenir le crédit pour la taxe de vente harmonisée (TVH). Ce crédit prend la forme d'un paiement trimestriel non imposable à l'intention des particuliers à faible revenu afin de compenser la totalité ou une partie de la TVH qu'ils paient.

En deuxième lieu, vous pourriez être admissible à des crédits d'impôt remboursables ou des subventions que vous pourriez recevoir même si vous n'avez pas de revenu ou que vous n'avez aucun impôt sur le revenu à payer. On peut trouver la liste des raisons pour lesquelles produire une déclaration sur le site Web de l'Agence du revenu du Canada à l'adresse www.cra-arc.gc.ca/aines/, notamment :

- Montant en raison de l'âge
- Frais médicaux : vous pouvez demander un crédit d'impôt non remboursable basé sur des frais médicaux pour toute période de 12 mois
- Montant pour personnes handicapées : si vous avez eu une déficience grave et prolongée de vos fonctions physiques ou mentales en 2009 et que vous répondez à certaines conditions, vous pourriez demander ce crédit d'impôt non remboursable

- Montant pour le transport en commun : si vous utilisez le transport en commun et que vous avez acheté des laissez-passer, vous pourriez demander ce crédit d'impôt non remboursable

Ensuite, de nombreux régimes de pensions comme la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti, l'Allocation et l'Allocation au survivant nécessitent des demandes annuelles et la déclaration de revenus est la façon la plus simple de renouveler ces prestations de retraite.

Les renseignements présentés ci-dessous sont de nature générale. Veuillez consulter la Trousse générale d'impôt et de prestations ou parler à une représentante ou un représentant de l'Agence du revenu du Canada au sujet de votre situation en composant le 1 800 959-8281.

Impôts fonciers

L'argent dont a besoin une municipalité pour offrir des services provient en grande partie des impôts fonciers. Les impôts fonciers sont calculés en multipliant la valeur imposable d'un bien foncier par le taux d'imposition. Le taux d'imposition représente un pourcentage de la valeur imposable. Une municipalité peut fixer des taux d'imposition différents en fonction des diverses catégories de biens fonciers (p. ex., taux résidentiel, taux multi-résidentiel, taux commercial, taux industriel).

Société d'évaluation foncière des municipalités

La Société d'évaluation foncière des municipalités a la responsabilité de l'évaluation foncière de tous les biens immeubles en Ontario. Elle est gérée par la *Loi sur la Société d'évaluation foncière des municipalités*. Chaque municipalité en Ontario est membre de la Société. La responsabilité principale de la SÉFM est de calculer les valeurs imposables et de classifier les biens immeubles selon leur utilisation. Elle s'occupe de plus de quatre millions de biens immeubles en Ontario. Les municipalités utilisent ces valeurs pour calculer l'impôt foncier.

1 866 296-MPAC (6722)
ATS : 1 877 889-MPAC (6722)
www.mpac.ca/index_fr.asp

Train complet de mesures fiscales

Vous pouvez déterminer à quels avantages fiscaux personnels vous pourriez avoir droit. Le calculateur de l'allègement fiscal en ligne fournit uniquement des estimations fondées sur les renseignements que vous fournissez.

1 800 263-7965
ATS : 1 800 263-7776
www.rev.gov.on.ca/fr/taxchange/calculators.html

Taxe de vente harmonisée

À compter de juillet 2010, la taxe de vente provinciale (TVP) est remplacée par une taxe à valeur ajoutée qui combine la taxe fédérale sur les produits et services (TPS) afin d'instaurer en Ontario une taxe de vente harmonisée (TVH).

La partie provinciale de la TVH s'élève à 8 p. cent et la partie fédérale à 5 p. cent pour un taux de TVH combiné de 13 p. cent.

La TVH ne s'applique pas à certains produits, notamment les produits alimentaires de base, les médicaments d'ordonnance, les appareils médicaux, les transports en commun municipaux, l'assurance automobile, la plupart des services de santé et d'éducation, les services juridiques ainsi que les soins aux enfants.

Les consommateurs n'ont pas à payer la fraction provinciale de la TVH (8 p. cent) pour la plupart des aliments préparés et boissons admissibles vendus au coût total de 4 $ ou moins, les livres (y compris les livres audio), les journaux imprimés, les couches, les produits d'hygiène féminine, les vêtements et les chaussures pour enfants, les sièges de sécurité et les sièges d'appoint pour enfants.

La province offre des allègements fiscaux temporaires aux résidents de l'Ontario afin de leur faciliter la transition à la TVH laquelle est entrée en vigueur le 1er juillet 2010. Le gouvernement ontarien finance le programme et l'Agence du revenu du Canada l'administre par l'intermédiaire du régime d'impôt sur le revenu des particuliers.

- Les familles admissibles – y compris les familles monoparentales et les couples âgés – dont le revenu familial net rajusté est de 160 000 $ ou moins reçoivent trois paiements, pour un montant total de 1 000 $.
- Les particuliers admissibles dont le revenu familial net rajusté est de 80 000 $ ou moins reçoivent trois paiements, pour un montant total de 300 $.

Tous les contribuables ontariens admissibles âgés de 18 ans reçoivent ces paiements en juin 2010, décembre 2010 et juin 2011.

Pour en apprendre davantage à propos de la TVH et de l'admissibilité aux paiements :

1 800 337-7222
ATS : 1 800 263-7776

Crédit d'impôt foncier et crédit de taxe sur les ventes de l'Ontario

Le crédit d'impôts fonciers de l'Ontario a pour objet de procurer une aide fiscale aux personnes à revenu faible ou modeste et qui sont propriétaires ou locataires d'une résidence principale. Le gouvernement ontarien rembourse le crédit et l'Agence du revenu du Canada administre le programme par l'intermédiaire du régime d'impôt sur le revenu des particuliers.

Le crédit est fondé sur le coût d'habitation, c'est-à-dire l'impôt foncier payé ou 20 p. cent des frais de location payés pour l'année. Le montant perçu dépend de votre âge et de vos revenus. Le crédit d'impôt foncier ainsi que le crédit de taxe sur les ventes de l'Ontario peuvent être perçus même si vous ne payez pas d'impôt sur le revenu.

Note importante à l'intention des couples de personnes âgées :

Le seuil de revenu à partir duquel un couple de personnes âgées a droit au crédit d'impôt foncier et au crédit de taxe sur les ventes de l'Ontario a augmenté. Maintenant, les couples de personnes âgées ont le droit de recevoir pleinement les deux crédits s'ils touchent le niveau minimum de revenu en vertu des programmes suivants :

- Sécurité de la vieillesse
- Supplément de revenu garanti
- Régime de revenu annuel garanti de l'Ontario

Pour 2010 et les années ultérieures
Les crédits d'impôt foncier et de taxe sur les ventes de l'Ontario seront remplacés par deux nouveaux crédits distincts et bonifiés. À compter de 2010, le nouveau crédit d'impôt foncier procurera ainsi un allégement fiscal à un plus grand nombre d'Ontariennes et d'Ontariens.

Les personnes âgées à revenu faible ou moyen admissibles recevront un nouveau crédit permanent de taxe de vente de l'Ontario jusqu'à 260 $ par année pour chaque adulte et chaque enfant.

Les personnes âgées à revenu faible ou moyen admissibles qui sont propriétaires et locataires pourront recevoir un nouveau crédit d'impôts fonciers jusqu'à 1 025 $.

Il est possible d'obtenir le crédit si vous répondez à toutes les conditions suivantes :

- vous habitiez en Ontario au 31 décembre
- vous (ou une autre personne) avez payé votre loyer ou vos impôts fonciers sur votre résidence principale en Ontario pour l'année

- vous aviez 18 ans ou plus, ou étiez un parent résidant avec votre enfant, ou étiez marié ou aviez un conjoint de fait au 31 décembre

Les personnes âgées admissibles propriétaires de leur logement peuvent demander de l'aide additionnelle à l'égard de leurs impôts fonciers au moyen de la Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier. Les personnes âgées propriétaires peuvent avoir droit au crédit d'impôt foncier et à la subvention.

Conjoints et conjoints de fait
Si vous viviez avec votre conjoint ou conjoint de fait au 31 décembre, un seul des deux conjoints peut demander le crédit d'impôt foncier au nom des deux. Si l'un des conjoints ou conjoints de fait est âgé de 65 ans ou plus, c'est cette personne qui doit demander le crédit d'impôt pour vous deux.

Si vous vous mariez, ou si vous répondez à la définition de conjoint de fait durant l'année d'imposition, le coût d'habitation pour chaque conjoint avant le mariage ou l'union de fait est combiné au coût d'habitation après le mariage ou l'union de fait, et un seul des conjoints ou conjoints de fait doit faire la demande pour les deux.

Séparation au cours de l'année
Si vous et votre conjoint ou conjoint de fait étiez séparés ou divorcés en date du 31 décembre, chacun de vous peut demander les crédits d'impôt foncier et de taxe sur les ventes.

Même si vous avez indiqué « marié » ou « conjoint de fait » à titre d'état civil sur votre déclaration de revenus, si vous et votre conjoint ou conjoint de fait occupiez des résidences principales séparées en Ontario pendant toute l'année ou une partie de l'année pour des raisons médicales, d'éducation ou d'affaires, l'Agence du revenu du Canada vous considérera comme involontairement séparés pendant cette période aux fins des crédits d'impôt foncier et de taxe sur les ventes.

Ainsi, chacun de vous peut demander un crédit d'impôt foncier en précisant ce qui suit dans votre demande de crédit d'impôt :

- la part de l'impôt foncier ou du loyer correspondante à la partie de l'année pendant laquelle vous viviez ensemble
- l'impôt foncier ou le loyer que vous avez vous-même payé après la séparation

Pour la période avant la séparation, vous pouvez diviser l'impôt foncier ou le loyer payé comme vous l'entendez. Cependant, le montant total combiné du loyer ou de l'impôt foncier demandé ne peut pas être supérieur au loyer ou à l'impôt foncier effectivement payé pour la résidence avant la séparation.

Chaque conjoint ou conjoint de fait peut demander un crédit de taxe sur les ventes. Toutefois, une seule personne peut demander le crédit de taxe sur les ventes à l'égard d'un enfant à charge.

Décès au cours de l'année
Vous ne pouvez pas demander le crédit d'impôt foncier ou le crédit de taxe sur les ventes sur la déclaration finale d'une personne qui est décédée au cours de l'année d'imposition.

Si votre conjoint ou conjoint de fait est décédé pendant l'année d'imposition, vous pouvez demander le crédit d'impôt foncier et le crédit de taxe sur les ventes dans votre déclaration, mais vous ne pouvez demander un crédit additionnel de taxe sur les ventes pour votre conjoint ou conjoint de fait décédé.

Reçus
Vous n'avez pas besoin de joindre les reçus d'impôt foncier ou de loyer aux formulaires de crédits d'impôt de l'Ontario. Conservez tous vos reçus au cas ou l'Agence du revenu du Canada vous les demanderait. Ces reçus doivent faire état de l'année, du montant total du loyer payé, ainsi que du nom et de l'adresse du propriétaire.

Coût d'habitation
Votre coût d'habitation couvre uniquement la période de l'année d'imposition pendant laquelle vous avez habité dans votre résidence principale en Ontario. Une résidence principale peut être une maison, un appartement, un condominium, une chambre d'hôtel ou de motel, une maison mobile ou une chambre dans une maison de chambres.

Exceptions :

- Une résidence principale ne comprend pas une résidence qui ne paie pas le plein montant de taxes municipales ou scolaires ou le plein montant de subventions au lieu de taxes.
- Les maisons de soins infirmiers, les hôpitaux, les organismes de bienfaisance, les foyers de groupe ou autres établissements semblables ne sont habituellement pas considérés comme des résidences principales à moins que les établissements ne paient le plein montant de taxes municipales et scolaires ou le plein montant d'une subvention au lieu de taxes. Voir également ci-dessous la rubrique Résidents d'établissements.

Propriétaires
Si vous êtes propriétaire de votre résidence, le coût d'habitation correspond à l'impôt foncier que vous payez en Ontario sur votre résidence principale durant l'année d'imposition, y compris :

- les taxes prélevées aux fins municipales et scolaires
- les taxes prélevées pour amélioration locale à des biens immobiliers (si vous avez payé des frais d'amélioration locale en une seule somme au cours de l'année ou sur plusieurs années, le montant payé au cours de chaque année peut être inclus dans le calcul de votre impôt foncier)
- les taxes prélevées en vertu de la *Loi sur l'impôt foncier provincial* ou la *Loi sur les régies des routes locales*
- les droits de permis prélevés par les municipalités et les droits prélevés par les conseils scolaires pour les maisons mobiles

L'impôt foncier ne comprend pas :

- les montants facturés par une municipalité sous forme de « frais d'utilisation » (p. ex., l'eau)
- les « dépenses communes » engagées par les propriétaires de condominium
- le principal et l'intérêt d'une hypothèque
- les frais d'intérêt et de pénalité sur l'impôt foncier
- la partie des frais d'amélioration locale financée par des organismes gouvernementaux (vous pouvez demander les frais d'amélioration locale que vous avez effectivement payés)
- l'impôt foncier pour la partie d'une résidence utilisée à des fins d'affaires

Locataires
Si vous louez votre résidence, le coût d'habitation est de 20 p. cent du loyer payé en Ontario au cours de l'année d'imposition, y compris :

- le dépôt pour le dernier mois de loyer (au cours de l'année où vous utilisez le dépôt)
- l'impôt foncier qui fait partie de votre loyer
- le loyer théorique (expliqué ci-dessous)

Le loyer ne comprend pas : les frais de services publics comme l'eau et l'électricité, les frais de stationnement, les services de conciergerie et les installations récréatives, lesquels sont détaillés.

Remarque : Si ces frais ne sont pas détaillés, mais font partie de votre bail, vous pouvez considérer le plein montant comme faisant partie du loyer :

- les frais de pension (p. ex., les repas, le nettoyage, la blanchisserie)
- les montants payés à des parents ou amis en remboursement de dépenses

de ménage, sauf si les bénéficiaires de ces montants les déclarent comme revenus de location dans leur déclaration

Loyer théorique
Un loyer théorique est la valeur des services que vous ou votre conjoint ou conjoint de fait fournissez à un propriétaire au lieu de payer un loyer. Par exemple, si vous êtes un ouvrier agricole, un domestique, un concierge d'immeuble d'appartements ou un membre du clergé, vous avez peut-être un loyer théorique. Vous pouvez vous servir du loyer théorique pour calculer le coût d'habitation pour le crédit d'impôt foncier. Vous devez aussi inclure le loyer théorique dans votre revenu quand vous produisez votre déclaration de revenus.

Résidence partagée
Si vous partagez une résidence principale avec une ou plusieurs personnes (autre que votre conjoint ou conjoint de fait), votre coût d'habitation est fondé sur votre part du loyer ou de l'impôt foncier payé pour l'année.

Condominium non enregistré
Si vous occupez un condominium neuf non enregistré à titre de résidence principale, certaines règles particulières s'appliquent. À partir de la date à laquelle vous avez commencé à occuper le logement jusqu'à ce qu'il soit enregistré à votre nom, vous déclareriez le coût intérimaire du condominium en tant que loyer. Une fois l'unité enregistrée, calculez le crédit d'impôt foncier à titre de propriétaire en établissant le montant des impôts fonciers proportionnellement, à compter de la date d'enregistrement jusqu'au 31 décembre.

Maison mobile ou modulaire sur un terrain loué
Si vous êtes propriétaire d'une maison, mais que vous louez le terrain où elle est située, vous pouvez demander un crédit d'impôt foncier. En supposant que l'impôt foncier, des droits de permis municipaux ou des droits perçus par un conseil scolaire aient été payés, vous pouvez demander le montant du coût d'habitation soit en loyer soit en impôt foncier. Servez-vous de la méthode la plus avantageuse.

Par exemple :

- servez-vous de 20 p. cent du loyer total payé, y compris toute taxe ou tout droit faisant partie de ce loyer
- servez-vous de l'impôt foncier, du droit de permis municipal ou du droit prélevé par un conseil scolaire pour la maison et le terrain

L'impôt foncier correspond à l'impôt réel sur la maison et le terrain. Il est calculé en multipliant la valeur évaluée par le taux par mille local, et ce n'est pas nécessairement le montant considéré comme « impôt » dans le contrat de location.

Résidents d'établissements
Si vous habitez dans une maison de soins infirmiers, un établissement de bienfaisance, une maison pour personnes âgées ou un établissement semblable qui paie le plein montant de taxes municipales ou scolaires, ou une subvention au lieu de taxes, vous pouvez demander un crédit d'impôt foncier. Vous devez déduire de votre coût d'habitation, tous les frais d'hébergement subventionnés par un organisme gouvernemental.

La portion de votre paiement versé à la maison de soins infirmiers qui correspond au loyer ne doit pas inclure d'autres frais (repas, frais d'entretien, services de blanchisserie ou autres) que le coût d'habitation. En l'absence d'une présentation détaillée des coûts, vous pouvez déclarer jusqu'à 75 p. cent du total de vos paiements versés à la maison de soins infirmiers en tant que loyer.

Si votre conjoint ou conjoint de fait continue d'habiter dans la résidence familiale, cette personne peut demander son propre crédit d'impôt foncier en vertu de la clause de séparation involontaire.

Coopérative de logement
Les personnes qui résident dans des coopératives de logement dans lesquelles elles n'ont pas de participation financière peuvent demander le crédit d'impôt foncier calculé uniquement en fonction des paiements de loyer.

Si vous habitez dans une coopérative dans laquelle vous avez une participation financière, vous pouvez demander le crédit d'impôt foncier calculé selon l'impôt foncier que vous avez payé à la municipalité, ou l'impôt foncier établi par la coopérative pour le logement où vous habitez.

Locations à vie
Tout résident ayant versé une somme forfaitaire en guise de « droit d'occupation » à vie ou pendant une période précisée n'est pas inscrit sur le titre de propriété en tant que propriétaire de son logement, par conséquent, il est plutôt locataire que propriétaire.

Allégement des impôts fonciers pour les résidences construites ou modifiées pour répondre aux besoins des personnes âgées ou des personnes handicapées

Les propriétaires qui construisent ou modifient une résidence pour répondre aux besoins d'une personne âgée ou d'une personne handicapée peuvent être admissibles à un allégement des impôts fonciers.

Lorsqu'une maison existante est rénovée, modifiée ou agrandie pour répondre aux besoins d'une personne âgée ou d'une personne handicapée, la valeur de la modification ou de l'agrandissement n'est pas imposable.

- La construction de rampes d'accès constitue un exemple de modification.
- La construction d'une nouvelle pièce (souvent appelée « studio pour grands-parents ») est un exemple d'agrandissement.

Lorsqu'une maison neuve est construite pour répondre aux besoins d'une personne âgée ou d'une personne handicapée, 10 p. cent de la valeur imposable de la maison est exonéré d'impôts fonciers.

Les propriétaires de maison qui croient être admissibles à un allégement fiscal en vertu de ce programme devraient signaler au bureau local de la Société d'évaluation foncière des municipalités les rénovations ou les ajouts effectués à leur maison avant le mois d'octobre de l'année précédant l'année d'imposition pour s'assurer que le rôle d'évaluation tienne compte de l'exonération.

1 866 296-MPAC (6722)
www.mpac.ca/index_fr.asp

Articles exonérés pour les personnes atteintes d'une incapacité physique

Certains appareils électroménagers, aides à la motricité, appareils de communication, appareils de protection, articles permettant de soulager la douleur et autres articles sont admissibles à une exemption de la taxe de vente au détail s'ils sont destinés uniquement à des personnes atteintes d'une incapacité physique.

La *Loi sur la taxe de vente au détail* offre également une exemption pour les prothèses auditives, les aides visuelles, les appareils et les accessoires orthopédiques ainsi que les prothèses. Ces articles n'ont pas à être conçus uniquement pour les personnes atteintes d'une incapacité physique.

Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier

La subvention ontarienne aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier est un avantage annuel accordé aux personnes âgées à faible ou moyen revenu propriétaires de leur propre maison. L'Agence du revenu du Canada administre la subvention au nom de la province de l'Ontario.

Vous pouvez demander la subvention pour une année d'imposition si vous répondez aux conditions suivantes le 31 décembre de l'année précédente :

- vous aviez 64 ans ou plus au 31 décembre
- vous habitiez en Ontario au 31 décembre

- vous (ou votre conjoint ou conjoint de fait) étiez propriétaire de votre résidence principale, que vous occupiez au 31 décembre 2009, et pour laquelle vous (ou votre conjoint ou conjoint de fait) avez payé des impôts fonciers en Ontario en 2009
- votre conjoint ou conjoint de fait n'a pas reçu de subvention pour l'impôt foncier en 2010
- vous répondez aux critères de revenu applicables

Vous pourriez avoir droit au crédit d'impôts fonciers de l'Ontario en plus de la subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier. À partir de 2010, les crédits d'impôts fonciers et de taxe de vente de l'Ontario sont remplacés par un nouveau crédit de taxe de vente de l'Ontario et un nouveau crédit d'impôts fonciers de l'Ontario.

Remarque : Si vous n'avez pas demandé la subvention de 2009 dans votre déclaration de revenus de 2008, vous pouvez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada au numéro 1 800 959-8281 pour demander une rectification de votre déclaration afin de la demander avant le 30 avril 2012.

Pour recevoir la subvention, vous devez en faire la demande chaque année en remplissant le formulaire ON479, Crédits de l'Ontario et subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier, que vous devez joindre à votre déclaration de revenus des particuliers. (Remarque : Ce formulaire est inclus dans la Trousse générale d'impôt et de prestations de l'Ontario.) Pour être admissible à la subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier, vous devez payer de l'impôt foncier en Ontario pour une résidence principale dont vous êtes propriétaire.

Pour de plus amples renseignements, veuillez lire le bulletin d'information intitulé *Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier* à l'adresse :

www.rev.gov.on.ca/fr/bulletins/itrp/6493.html

Résidence principale

Le 1er janvier 2009, la *Loi de 2007 sur les impôts* a été modifiée pour que les résidents de parcs pour caravanes et d'habitations à bail viager puissent aussi avoir droit à la subvention et au crédit d'impôts fonciers de l'Ontario.

Ce changement permet aux personnes âgées de demander la subvention et le crédit d'impôts fonciers de l'Ontario lorsque leur résidence principale est une maison mobile non saisonnière ou une résidence occupée en fonction d'un bail viager payé d'avance (ou d'un bail payé d'avance d'une durée minimale de 10 ans).

Les personnes qui sont propriétaires de leur logement, mais qui louent le terrain sur lequel ce dernier est situé pourraient demander la subvention ou le crédit d'impôts fonciers de l'Ontario en :

- déterminant les montants payés pour l'année au propriétaire du terrain en compensation des taxes municipales perçues sur ledit terrain
- déterminant le montant des taxes municipales payées pour l'année relativement à la maison mobile non saisonnière
- utilisant le total des deux montants déterminés ci-dessus pour demander la subvention et le crédit d'impôts fonciers de l'Ontario

Si les deux conjoints ou conjoints de fait sont des personnes âgées, n'habitent pas ensemble et ne partagent pas la même résidence principale au 31 décembre de l'année précédente pour des raisons de santé, chacune d'elles peut soumettre une demande de subvention pour impôt foncier à titre de particulier.

Crédits d'impôt de l'Ontario
1 866 668-8297

Impôts sur le revenu

Le gouvernement fédéral a commencé à imposer le revenu des particuliers en 1917. L'organisation qui devait devenir l'Agence du revenu du Canada (ARC) a été fondée en 1927. À partir de 1966, les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) sont recouvrées auprès des employeurs et des travailleurs indépendants canadiens.

Apprenons l'impôt
L'ARC offre un cours en ligne gratuit intitulé Apprenons l'impôt. Ce cours a été mis au point afin de vous aider à comprendre les éléments de base du régime fiscal canadien et de vous enseigner comment produire une déclaration de revenus et de prestations :

www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdls/tpcs/lrn-tx/menu-fra.html

Les sujets suivants sont examinés :

- le régime fiscal canadien, son historique et son fonctionnement
- pourquoi vous payez de l'impôt et comment l'argent de l'impôt est dépensé
- pourquoi vous devez produire une déclaration de revenus et de prestations
- les divers outils offerts qui vous permettent de répondre aux questions que vous vous posez à propos de votre déclaration de revenus et de prestations, de l'impôt que vous devez payer ou d'autres questions connexes;
- la façon de produire une déclaration de revenus et de prestations

Agence du revenu du Canada
L'ARC perçoit les recettes pour le compte du gouvernement fédéral et de la plupart des provinces et territoires. Si vous avez besoin de renseignements personnels ou généraux, vous pouvez visiter votre bureau des services fiscaux dont l'adresse et le numéro de téléphone se trouvent dans la section réservée au gouvernement fédéral de la plupart des annuaires téléphoniques ainsi que sur le site Web de l'ARC indiqué ci-dessous.

1 800 959-8281
ATS : 1 800 665-0354
www.cra.gc.ca
www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdls/sgmnts/snrs/menu-fra.html (page Aînés)

Aide pour remplir la déclaration de revenus
Vous pouvez obtenir des renseignements fiscaux personnels et généraux en utilisant le système électronique de renseignements par téléphone (SERT). Le numéro de téléphone est le 1 800 267-6999.

Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt
Avez-vous besoin d'aide pour remplir votre déclaration de revenus? Dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt de l'Agence du revenu du Canada, des bénévoles formés remplissent gratuitement les déclarations de revenus de personnes ayant un faible revenu et une situation financière simple. Si vous avez besoin de l'aide d'un bénévole (ou si vous souhaitez devenir vous-même bénévole) :

1 800 959-8281
www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdls/vlntr/menu-fra.html

Préparation de la déclaration de revenus
Si vous avez produit une déclaration de revenus l'année dernière, vous recevrez un nouveau formulaire chaque année. Il est possible de consulter et d'imprimer la *Trousse générale d'impôt et de prestations* en ligne ou de télécharger les fichiers sur le lecteur de disque dur de votre ordinateur. Vous pouvez également utiliser le bon de commande en ligne de l'ARC ou composer le 1 800 959-2221 pour obtenir par la poste un exemplaire de la *Trousse générale d'impôt et de prestations* et tout autre formulaire et publication.

Le guide et les formulaires sont disponibles dans tous les bureaux de poste ou les bureaux de Service Canada entre le mois de février et le début du mois de mai de chaque année.

Vous pouvez remplir votre déclaration de revenus sur papier ou électroniquement. Utilisez les services électroniques comme IMPÔTNET et IMPÔTEL, Mon dossier, Mon paiement et dépôt direct pour produire votre déclaration, gérer vos affaires fiscales en ligne, effectuer des paiements en direct et obtenir le dépôt de vos remboursements et de vos prestations dans votre compte bancaire respectivement.

Mon dossier vous permet de retracer votre remboursement, de voir ou de modifier votre déclaration, de vérifier vos crédits et prestations ainsi que votre cotisation maximale à un REER et de demander le dépôt direct. Pour utiliser Mon dossier, vous devez vous inscrire pour obtenir un epass. Une fois inscrit, l'ARC vous fera parvenir un code de sécurité dans les cinq jours ouvrables suivants. Vous pouvez joindre un bureau d'aide des services électroniques pour les particuliers en communiquant avec l'ARC :

1 800 714-7257
ATS : 1 888 768-0951
www.cra-arc.gc.ca/esrvc-srvce/menu-fra.html

Les déclarations de revenus transmises par IMPÔTNET doivent d'abord être préparées avec un logiciel commercial de préparation de déclarations de revenus ou par un service professionnel. L'Agence du revenu du Canada vous fournira un code d'accès pour vous connecter à son serveur afin que vous puissiez acheminer vos données. Pour obtenir un code d'accès, veuillez visiter le site Web :

www.netfile.gc.ca/menu-fra.html

IMPÔTEL est un programme d'ordinateur interactif qui permet aux contribuables admissibles de produire électroniquement leur déclaration de revenus à l'aide d'un téléphone à clavier, et ce, gratuitement. Tout ce qu'il vous faut est un téléphone à clavier, votre numéro d'assurance sociale (NAS), votre code d'accès personnalisé et votre déclaration de revenus remplie. Vous pouvez communiquer avec le service IMPÔTEL au numéro sans frais : 1 800 959-1110 ou en visitant le site Web :

www.cra-arc.gc.ca/esrvc-srvce/tx/ndvdls/tlfl/bt-fra.html

Si vous produisez votre déclaration sur papier, joignez vos feuillets de renseignements de revenus et retenues. Conservez une copie de votre déclaration sur papier ou sur support électronique pour pouvoir vous y reporter par la suite.

Une fois votre déclaration traitée, l'Agence du revenu du Canada vous postera un avis de cotisation qui fera état de toute modification ou correction apportée à vos calculs (erreur relevée et corrigée, par exemple). Si vous avez droit à un remboursement parce que l'ARC a accepté vos calculs qui montrent un trop-perçu pour l'année d'imposition, celle-ci vous destinera un remboursement.

Paiements ou remboursements
Mon paiement est une nouvelle option de paiement qui permet aux particuliers et aux entreprises d'effectuer des paiements en ligne, au moyen des services bancaires en ligne d'une institution financière canadienne participante en utilisant le site Web de l'ARC.

www.cra-arc.gc.ca/esrvc-srvce/tx/mypymnt/menu-fra.html

Il est possible de payer électroniquement en utilisant les services bancaires en ligne de votre institution financière ou ses services bancaires téléphoniques. La plupart des institutions financières vous permettent également de prendre des arrangements pour des paiements futurs. Contactez votre institution financière pour de plus amples renseignements.

Vous pouvez faire votre paiement sans frais, au Canada, à votre institution financière. Remettez au caissier votre formulaire de versement rempli (inclus dans votre trousse de déclaration personnalisée).
Vous pouvez aussi joindre sur le dessus de votre déclaration papier un chèque ou un mandat par la poste au nom du receveur général du Canada. Pour aider l'ARC à produire votre paiement correctement, assurez-vous d'inclure votre numéro d'assurance sociale au verso de votre chèque ou de votre mandat-poste.

Agence du revenu du Canada
875, chemin Heron
Ottawa (Ontario) K1A 1B1

Téléremboursement :
1 800 959-1956
Ententes de paiements :
1 888 863-8657
ATS : 1 800 665-0354

3.2 Régimes de retraite

Le revenu des personnes âgées du Canada a augmenté considérablement au cours des dernières décennies du XX^{e} siècle. De plus, la pauvreté chez les personnes âgées a diminué de façon remarquable au cours de cette période. Ces réussites sont dignes de mention, certes, mais des recherches indiquent que le système de revenu de retraite pourrait faire face à des défis au XXI^{e} siècle. En raison du vieillissement de la population de l'Ontario, les questions liées à la sécurité de la retraite sont de plus en plus importantes tant pour les personnes qui bénéficient d'un régime de retraite que pour celles qui n'ont pas de tel régime.

Bien que les régimes de retraite à prestations déterminées soient une source de revenus importante pour les personnes âgées de l'Ontario (50 p. cent des personnes seules et des couples de 65 ans et plus touchent un revenu provenant d'un tel régime), le pourcentage d'employés rémunérés bénéficiant d'un régime de retraite à prestations déterminées est passé de plus de 40 p. cent à environ 33 p. cent. De

nombreux Ontariens et Ontariennes n'ayant pas de régime de retraite d'employeur ont vu leurs comptes d'épargne-retraite diminuer considérablement en raison des rendements négatifs affichés par les marchés des actions mondiaux en 2008, de la récession mondiale et de la faiblesse des taux d'intérêt.

Les gouvernements sont à examiner l'état actuel du système de revenu de retraite, sa viabilité future et les mesures qui pourraient le renforcer et dont bénéficieraient les personnes âgées de demain. Pour en savoir plus sur les recommandations de la Commission d'experts en régimes de retraite dans son rapport intitulé *Un juste équilibre : Une retraite sûre, un régime abordable, des règles équitables*, visitez le site Web :

www.fin.gov.on.ca/fr/consultations/pension/report

Renseignements sur les régimes de retraite

Pour obtenir des renseignements sur les prestations versées dans le cadre du programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) ou du Régime de pensions du Canada (RPC), communiquez avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) au numéro ci-dessous. Ayez à portée de la main le numéro qui figure sur votre paiement de SV ou de RPC, votre numéro d'assurance sociale ou le numéro qui figure sur votre carte de Sécurité de la vieillesse.

Vous pouvez aviser Service Canada de tout changement d'adresse 24 heures sur 24, sept jours par semaine par l'intermédiaire du système téléphonique automatisé au numéro de téléphone indiqué ci-dessous.

Vous pouvez demander à ce que le gouvernement dépose chaque mois vos prestations de RPC et de SV (y compris le Supplément de revenu garanti, l'Allocation et l'Allocation au survivant) directement sur votre compte bancaire ou sur votre compte auprès d'une coopérative d'épargne et de crédit. De cette façon, vos prestations sont toujours déposées à temps et le chèque de prestations ne risque pas d'être perdu, volé ou endommagé.

Vous pouvez prendre par téléphone toutes les dispositions voulues pour assurer le dépôt direct de vos prestations sur votre compte. Vous devrez fournir le numéro au complet du compte sur lequel vous voulez que vos prestations soient déposées (ce numéro se trouve au bas des chèques que vous pouvez tirer sur ce compte). Si vous n'avez pas de compte de chèque, vous pouvez obtenir ce numéro auprès de votre institution bancaire. Pour demander que vos prestations soient déposées directement sur votre compte, vous n'avez qu'à téléphoner à l'un des numéros ci-dessous.

Si vous avez des questions à propos de votre admissibilité aux prestations de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada dont il est question ici, appelez Service Canada et le personnel examinera sans frais votre dossier.

Service Canada
C.P. 8522
Ottawa (Ontario) K1G 3H9

1 800 277-9914 (anglais)
1 800 277-9915 (français)
ATS : 1 800 255-4786
www.servicecanada.gc.ca

3.3 Sécurité de la vieillesse

La Sécurité de la vieillesse assure une modeste pension aux personnes de 65 ans qui ont vécu au Canada pendant au moins 10 ans. Si vous êtes une personne âgée à faible revenu, il se peut que vous soyez admissible à d'autres prestations dès l'âge de 60 ans. Vous devez faire une demande pour toucher les prestations de la Sécurité de la vieillesse.
Vous n'avez pas à être à la retraite pour être admissible à la pension de base de la SV. Comme dans le cas de la plupart des revenus de retraite, la pension de base de la SV est un revenu imposable.

Pour être admissible à la pension de base de la Sécurité de la vieillesse, vous devez répondre aux conditions suivantes :

- avoir 65 ans ou plus
- posséder la citoyenneté canadienne ou le statut de résident au Canada au moment de l'approbation de la demande
- avoir vécu au Canada pendant au moins 10 ans après l'âge de 18 ans

Si vous ne vivez pas au Canada, vous devez :

- avoir 65 ans ou plus
- avoir obtenu la citoyenneté canadienne ou le statut de résident au Canada le jour précédant la date à laquelle vous avez quitté le Canada
- avoir vécu au Canada au moins 20 ans après l'âge de 18 ans

Si vous n'appartenez pas à l'une de ces deux catégories, vous pourriez tout de même être admissible à une pension partielle parce que le Canada a conclu des accords de sécurité sociale avec plusieurs pays. Si vous avez vécu dans l'un de ces pays ou que vous avez cotisé à son système de sécurité sociale, vous pourriez être admissible à une pension de ce pays, du Canada, ou encore des deux pays. Pour de plus amples renseignements, consultez la section concernant les Prestations internationales du présent chapitre ou communiquez avec Service Canada.

Si vous faites votre demande de pension à 66 ans, vous recevrez un paiement rétroactif équivalant à 12 mois de prestations.

Outre la pension de base de la Sécurité de la vieillesse, les pensionnés à faible revenu peuvent avoir droit à d'autres prestations fondées sur le revenu telles que le Supplément de revenu garanti.

De plus, le conjoint ou le conjoint de fait âgé de 60 à 64 ans bénéficiaire du Supplément de revenu garanti peut être admissible à l'Allocation ou à l'Allocation au survivant.

Supplément de revenu garanti

Le Supplément de revenu garanti est une somme s'ajoutant à la pension de la Sécurité de la vieillesse qui est versée aux personnes âgées à faible revenu vivant au Canada. Si la pension de base de la Sécurité de la vieillesse est votre seul revenu ou votre revenu principal, il se peut que vous soyez admissible à une somme mensuelle dans le cadre du Supplément de revenu garanti. Le montant de ce paiement supplémentaire est fonction de votre revenu annuel ou de la somme totale de votre revenu annuel et de celui de votre conjoint ou conjoint de fait (de même sexe ou de sexe opposé).

Pour obtenir le Supplément de revenu garanti, vous devez présenter une demande renouvelable tous les ans. Cette demande est renouvelée automatiquement en soumettant votre déclaration de revenus avant le 30 avril de chaque année ou en remplissant un formulaire de renouvellement. Le Supplément de revenu garanti n'est pas un revenu imposable bien qu'il soit inclus dans le calcul du revenu net, lequel sert à établir l'admissibilité à plusieurs types de prestations fondées sur le revenu.

Allocation et Allocation au survivant

L'Allocation est une prestation mensuelle versée aux aînés (âgés de 60 à 64 ans) à faible revenu dont le conjoint ou le conjoint de fait est admissible à la Pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) et au Supplément de revenu garanti (SRG) ou les reçoit actuellement. Cette allocation mensuelle est calculée en fonction de votre revenu et de celui de votre conjoint ou conjoint de fait.

L'Allocation au survivant est calculée uniquement en fonction du revenu du survivant. Vous pourriez être admissible à l'Allocation au survivant si votre conjoint ou conjoint de fait est décédé, et que vous ne vous êtes pas remarié ou n'avez pas établi une nouvelle union de fait pendant plus de 12 mois. Dans le cas des couples de même sexe, vous pourriez être admissible à l'Allocation au survivant si votre partenaire est décédé depuis le 1er janvier 1998, et que vous ne vous êtes pas remarié ou n'avez pas établi une nouvelle union de fait pendant plus de 12 mois.

Pour être admissible à l'Allocation ou à l'Allocation au survivant, vous devez répondre aux conditions suivantes :

- être âgé de 60 à 64 ans
- être un citoyen canadien ou un résident autorisé au moment de l'approbation de votre demande (ou lors de votre dernière période de résidence au Canada)
- avoir vécu au Canada pendant au moins 10 ans après l'âge de 18 ans
- avoir un revenu annuel inférieur à la limite prescrite (s'il s'agit d'une demande d'Allocation, la somme de votre revenu et de celui de votre conjoint ou conjoint de fait doit être inférieure à la limite prescrite)

Pour recevoir l'Allocation, vous ne devez pas être divorcé ou volontairement séparé de votre conjoint ou conjoint de fait depuis plus de trois mois.

Si vous n'avez pas vécu au Canada pendant au moins 10 ans depuis votre 18e anniversaire, mais que vous avez vécu ou travaillé dans un pays avec lequel le Canada a signé un accord international de sécurité sociale, vous pourriez tout de même être admissible à ces prestations.

Pour obtenir l'Allocation ou l'Allocation au survivant, vous devez présenter une demande renouvelable tous les ans. Cette demande est renouvelée automatiquement en soumettant votre déclaration de revenus avant le 30 avril de chaque année ou en remplissant un formulaire de renouvellement. L'Allocation et l'Allocation au survivant ne sont pas imposables.

Si vous vous séparez volontairement de votre conjoint ou conjoint de fait pendant plus de trois mois, vous ne recevrez plus d'Allocation. Si vous êtes séparés pour des raisons indépendantes de votre volonté (p. ex., si l'un de vous doit vivre dans un hôpital ou dans une maison de soins infirmiers), communiquez avec Service Canada pour obtenir plus de renseignements.

Vous étiez admissible à l'Allocation au survivant parce que votre conjoint ou conjoint de fait était décédé. Si vous vous remariez, vos prestations cesseront. Elles cesseront également si vous vivez en union de fait pendant au moins un an. Vous devez informer Service Canada de tout changement à votre situation.

Si vous recevez l'Allocation et que votre conjoint ou conjoint de fait décède, vous recevrez alors l'Allocation au survivant. Vos prestations seront calculées selon votre revenu uniquement.

À l'âge de 65 ans, la plupart des personnes qui reçoivent l'Allocation au survivant recevront automatiquement une pension de la Sécurité de la vieillesse au lieu de l'Allocation au survivant. À ce moment-là, vous pourriez également avoir droit au Supplément de revenu garanti.

De plus, il se peut que vous soyez admissible aux prestations prévues en vertu de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, administrées par Anciens Combattants Canada, aux prestations d'assurance-emploi de Ressources humaines et Développement des compétences Canada et à d'autres types de services et d'aide au revenu offerts par les provinces, les territoires et les municipalités.

Pour de plus amples renseignements au sujet du programme de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti, de l'Allocation et de l'Allocation au survivant et autres prestations, veuillez vous adresser à Service Canada :

1 800 277-9914 (anglais)
1 800 277-9915 (français)
ATS : 1 800 255-4786
www.servicecanada.gc.ca

3.4 Régime de pensions du Canada

La rente de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC) est une prestation mensuelle versée aux personnes ayant cotisé au RPC. La pension vise à remplacer environ 25 p. cent des gains sur lesquels une personne a cotisé au RPC.

À part quelques exceptions, toute personne vivant au Canada et âgée de plus de 18 ans qui reçoit un salaire doit cotiser au RPC. Vous et votre employeur payez chacun la moitié des cotisations. Si vous êtes un travailleur indépendant, vous devez payer la totalité des cotisations. Le RPC est également portable de sorte que lorsque vous passez d'un emploi à l'autre, vous continuez de cotiser au régime et d'accumuler des crédits.

Vous ne versez pas de cotisations au régime si vous touchez une pension d'invalidité ou une pension de retraite du RPC. Vous cessez de cotiser au régime à l'âge de 70 ans même si vous n'avez pas cessé de travailler.

Le RPC existe dans tout le Canada bien que la province du Québec ait créé son propre régime, le Régime de rentes du Québec (RRQ). Le RPC et le RRQ travaillent ensemble afin de protéger tous les cotisants.

Le RPC verse des prestations de retraite, des prestations de survivant, des prestations pour enfants, des prestations d'invalidité ainsi qu'une prestation globale de décès. Vous devez présenter une demande pour recevoir toutes les prestations versées dans le cadre du RPC. Elles ne vous sont pas versées automatiquement. Il importe de noter que toutes les prestations versées dans le cadre du RPC doivent faire partie du revenu imposable et doivent figurer sur votre déclaration de revenus

chaque année. Les impôts à verser sur les prestations du RPC ne sont pas déduits mensuellement à la source (gouvernement fédéral) à moins que vous n'en ayez fait la demande.

Pour être admissible au RPC

Vous avez droit à une pension de retraite du RPC si vous avez versé au moins une cotisation valide (paiement) au RPC, et si :

- vous avez au moins 65 ans
- ou vous êtes âgé de 60 à 64 ans et répondez aux exigences quant aux gains comme le précise la loi

Pour savoir si vous êtes admissible aux prestations de retraite de 60 à 64 ans, veuillez communiquer avec Service Canada.

Le montant exact de vos prestations est établi en fonction du montant que vous avez cotisé au régime, du nombre d'années pendant lesquelles vous y avez cotisé de même que l'âge à partir duquel vous avez commencé à toucher ces prestations : dès l'âge de 60 ans, mais au plus tard à partir de l'âge de 70 ans.

La décision relative à l'âge de votre retraite vous revient et dépend de votre situation personnelle. Voici quelques éléments à prendre en considération :

- le fait que vous receviez encore un salaire et cotisiez encore au Régime
- la durée de vos cotisations au Régime
- le montant de vos gains (qui influence le montant de vos cotisations)
- vos autres sources de revenus de retraite
- votre santé
- vos régimes de retraite

Bien que cela ne soit pas exigé, il est préférable de présenter une demande au moins six mois avant le moment où vous voulez commencer à recevoir votre pension. Veuillez noter que des restrictions législatives s'appliquent aux paiements rétroactifs. Si vous tardez à présenter votre demande, il se peut que vous perdiez des prestations.

Vous devez remplir un formulaire de demande. Vous pouvez imprimer une trousse de demande à partir du site Web de Service Canada ou communiquer avec une représentante ou un représentant pour demander qu'une trousse vous soit envoyée par la poste.

1 800 277-9914 (anglais)
1 800 277-9915 (français)
ATS : 1 800 255-4786
www.servicecanada.gc.ca

Prestations d'invalidité

Si vous cotisez au RPC, que vous avez moins de 65 ans et que vous ne pouvez pas occuper d'emploi à cause d'une invalidité physique ou mentale grave et prolongée, vous pourriez avoir droit à un remplacement du revenu de base sous forme de prestations mensuelles qui sont offertes dans le cadre du Programme de prestations d'invalidité du RPC.

Si vous recevez une pension de retraite du RPC, vous pouvez demander que celle-ci soit remplacée par des prestations d'invalidité du RPC, si vous êtes devenu invallde (au sens des dispositions législatives régissant le RPC) :

- avant votre 65e anniversaire de naissance
- avant que le versement de votre pension de retraite ne débute

En outre, votre demande de prestations d'invalidité du RPC doit être présentée dans les 15 mois de la date du début de votre pension de retraite du RPC.

Tout paiement au titre d'une pension de retraite du RPC que vous pourriez avoir déjà reçu pourra être soustrait de vos prestations d'invalidité.

La demande de prestations d'invalidité est maintenant disponible en ligne ou contactez Service Canada pour recevoir une trousse de demande par la poste. Vous devez faire une demande par écrit pour obtenir une prestation d'invalidité.

Prestations de survivant

La prestation de décès du Régime de pensions du Canada est un versement global et unique effectué à la succession du cotisant décédé. S'il n'y a pas de succession, la personne qui a la responsabilité des frais funéraires, le conjoint ou conjoint de fait survivant ou le plus proche parent peut être admissible, dans cet ordre. Vérifiez auprès de la directrice ou du directeur des services funéraires s'il est possible de faire cette demande à votre place dans le cadre des services offerts par le salon funéraire.

La pension de survivant du Régime de pensions du Canada est versée à la personne qui, au moment du décès, est le conjoint ou le conjoint de fait du cotisant décédé. Si vous êtes le conjoint en droit séparé et qu'il n'y a aucun conjoint de fait, vous pouvez être admissible à cette prestation.

Si votre défunt conjoint de fait de même sexe a cotisé au Régime de pensions du Canada, vous pourriez être admissible aux prestations de survivant si le cotisant est décédé le ou avant le 1er janvier 1998.

La prestation d'enfant du Régime de pensions du Canada est versée à un enfant

à charge naturel ou adopté du cotisant décédé ou à un enfant sous la garde et la surveillance du cotisant au moment de son décès. L'enfant doit être âgé de moins de 18 ans ou de 18 à 25 ans et fréquenter à temps plein un établissement d'enseignement reconnu.

Partage de la pension

Les conjoints ou les conjoints de fait peuvent partager leur pension de retraite du RPC, ce qui permet d'économiser des impôts. À titre de conjoint ou de conjoint de fait, vous pouvez demander à recevoir une part égale de la ou des pensions gagnées pendant les années où vous avez vécu ensemble. Les deux membres du couple doivent être âgés d'au moins 60 ans.

Répartition des crédits

Lorsqu'un mariage ou une union de fait prend fin, les crédits de pension du RPC que les membres d'un couple ont amassés pendant qu'ils vivaient ensemble peuvent être répartis également entre eux pour la période de temps passée ensemble.

3.5 Prestations internationales

Le programme de Prestations internationales offre des prestations de pension, d'invalidité et de survivant aux personnes admissibles qui ont vécu ou travaillé dans un autre pays, ou au conjoint, au conjoint de fait ou à l'enfant survivant d'une personne admissible qui a vécu ou travaillé dans un autre pays.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des prestations d'un pays en particulier ou pour obtenir de l'aide dans le cadre d'une demande de prestations de sécurité sociale du Canada ou d'un autre pays, veuillez composer le :

1 800 454-8731
ATS : 1 800 255-4786

Si vous résidez à l'extérieur du Canada ou des États-Unis, vous pouvez communiquer avec Service Canada :

613 957-1954 (appels à frais virés acceptés)
Téléc. : 613 952-8901
www.servicecanada.gc.ca

3.6 Régime de revenu annuel garanti

Le Régime de revenu annuel garanti (RRAG), administré par le gouvernement de l'Ontario, assure un revenu minimum garanti aux personnes âgées admissibles de l'Ontario en leur versant des prestations mensuelles.

Admissibilité

Vous avez droit à des prestations du RRAG si :

- vous résidez en Ontario, avez 65 ans ou plus et touchez la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) et le Supplément de revenu garanti (SRG) versés par le gouvernement fédéral
- vous êtes, et avez été pendant les 12 derniers mois, résident permanent en Ontario, ou vous avez habité dans cette province pendant un total de 20 ans après l'âge de 18 ans
- votre revenu total, toutes sources combinées, est inférieur au niveau de revenu garanti par la province

Vous pouvez également avoir droit aux prestations du RRAG si vous remplissez les deux dernières conditions énoncées ci-dessus et :

- vous touchez des prestations de la SV et du SRG dans le cadre des accords internationaux en matière de sécurité sociale
- vous résidez au Canada depuis dix ans ou plus

Fonctionnement du programme

Si vous recevez actuellement une pension totale ou partielle de Sécurité de la vieillesse (SV) ainsi que le Supplément de revenu garanti (SRG), vous n'avez pas besoin de présenter une demande aux fins du RRAG. Le montant des prestations du RRAG est directement lié à celui de vos versements mensuels du SRG. Les prestations du RRAG ne sont versées que lorsque le revenu total d'une personne, aux programmes de la SV, du SRG et autres sources de revenu pris en compte, est inférieur au niveau annuel garanti par la province. L'année de prestation aux fins du SRG et du RRAG débute en juillet de chaque année

Pour la plupart des personnes âgées, le droit au SRG sera automatiquement renouvelé à partir des renseignements qui se trouvent dans leur déclaration annuelle de revenus et de prestations. Dans certaines situations, il vous faudra peut-être remplir une demande de renouvellement afin d'informer le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du Canada (RHDCC) du montant des revenus que vous avez touchés durant l'année civile précédente.

Méthode de versement des prestations du RRAG
Il n'est pas nécessaire de faire une demande. Si vous répondez aux conditions d'admissibilité, vos prestations seront automatiquement envoyées.

Le gouvernement ontarien vous enverra automatiquement par courrier un chèque équivalant à vos prestations de RRAG autour du 25e jour de chaque mois ou déposera la somme directement sur votre compte si vous avez pris les dispositions voulues pour que vos prestations de SV et du SRG le soient. Si vous n'avez pas établi de dépôt direct et que vous souhaitez le faire, veuillez composer le :

1 800 267-8097
ATS : 1 800 268-7095

Montant des prestations du RRAG
Les prestations du RRAG sont calculées en fonction du revenu déclaré par le particulier ou du revenu combiné déclaré par le couple marié ou le couple de fait. Le montant des prestations du RRAG peut augmenter ou diminuer en fonction des changements dans votre revenu ou dans votre état matrimonial. Les prestations du RRAG ne constituent pas un revenu imposable bien qu'elles soient incluses dans le calcul du revenu net, lequel sert à établir l'admissibilité à plusieurs types de prestations fondées sur le revenu. Les prestations du RRAG diminuent en fonction de l'augmentation des revenus privés. Les personnes âgées qui n'ont pas de revenus privés ont droit aux prestations maximales du RRAG. Pour des renseignements supplémentaires :

Direction des programmes liés à l'impôt sur le revenu
33, rue King Ouest, C.P. 624
Oshawa (Ontario) L1H 8H5

1 800 267-8097
ATS : 1 800 268-7095
www.rev.gov.on.ca/fr/credit/gains

3.7 Aide financière

Ontario au travail

Si vous êtes admissible au programme, Ontario au travail peut vous fournir des fonds pour vous aider à couvrir les coûts de vos besoins essentiels (comme la nourriture) et les frais de logement. Le montant que le programme peut vous accorder dépend des facteurs suivants :

- la taille de votre famille
- votre revenu
- votre avoir
- vos frais de logement

Vous pourrez discuter de votre situation avec le personnel du programme et décider ensuite si vous souhaitez remplir une demande. Veuillez communiquer avec le bureau d'emploi et des services sociaux de votre localité ou consultez le localisateur de bureau d'aide sociale afin de trouver un bureau près de chez vous à l'adresse :

www.mcss.gov.on.ca/mcss/owapp/Locator/index.aspx?lang=fr

3.8 Régimes de retraite privés, économies et planification de la retraite

Les régimes de retraite publics (Sécurité de la vieillesse et Régime de pensions du Canada) assurent un revenu modeste auquel doivent s'ajouter les économies réalisées en vue de la retraite.

REER et FERR

Un régime enregistré d'épargne-retraite (REER) est un arrangement entre un particulier et un émetteur (une compagnie d'assurance, une société de fiducie ou une banque) selon lequel un revenu de retraite commence à être versé à l'échéance du régime. Les cotisations sont versées par des particuliers et sont déductibles en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Les revenus du régime demeurent libres d'impôt et les paiements faits d'un REER sont imposables dès que le particulier les reçoit.

Un fonds enregistré de revenu de retraite (FERR) est un fonds de retraite que vous établissez et qui est enregistré afin que vous puissiez percevoir un revenu pendant votre retraite. Un fonds enregistré de revenu de retraite (FERR) est un arrangement entre un émetteur (une compagnie d'assurance, une société de fiducie ou une banque) et un rentier dans le cadre duquel des paiements minimums sont faits au rentier chaque année. Les biens détenus par le fonds proviennent seulement de transferts de fonds d'un autre FERR, d'un REER ou d'un régime de pension agréé

Établir un FERR

Aux termes de la loi, vous ne pouvez détenir de REER après le 31 décembre de l'année de votre 71e anniversaire. Vous devez alors prendre des dispositions pour transférer le produit de vos REER dans un FERR ou dans une rente qui vous procurera un revenu de retraite, ou retirer les fonds et payer l'impôt sur le revenu sur le produit intégral.

Vous souscrivez à un fonds de retraite d'épargne-retraite par l'entremise d'une institution financière comme une banque, une société de fiducie, une caisse

populaire ou une compagnie d'assurance. Votre institution financière vous informera des différents types de FERR et de placements qui y sont admissibles.

L'année après avoir établi un FERR, vous recevrez un montant minimal chaque année en fonction d'un calcul prédéterminé selon la valeur du FERR et votre âge.

Vous pourriez avoir à payer l'impôt sur le revenu lorsque vous commencez à recevoir les paiements. Comptabilisez ces paiements en tant que revenu dans votre déclaration de revenus l'année où vous les percevez.

Perte de valeur des placements dans un REER/FERR après décès

Dans le cas d'une perte de valeur dans un REER non échu ou d'un FERR entre la date du décès et la date de la distribution finale au bénéficiaire ou à la succession, une déduction peut être demandée dans la déclaration finale du rentier.

Régime d'encouragement à l'éducation permanente

Le Régime d'encouragement à l'éducation permanente vous permet de retirer des montants de vos régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) pour financer votre formation ou vos études ou celles de votre conjoint ou conjoint de fait. Le REER ne peut pas servir à financer la formation ou les études de vos enfants, ni celles des enfants de votre conjoint ou conjoint de fait.

Rentes sur l'État

La *Loi relative aux rentes sur l'État* est entrée en vigueur le 1er septembre 1908. Cette loi permettait aux Canadiennes et aux Canadiens ayant un revenu modeste d'acheter des rentes différées ou immédiates, soit individuellement ou par l'entremise du régime de retraite de leur employeur. En garantissant le paiement des rentes et un rendement compétitif et en prenant en charge tous les frais d'administration de ces rentes, le gouvernement cherchait à encourager les Canadiennes et les Canadiens à économiser en vue de leur retraite. Les modifications apportées à la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* (présentée en 1952) et au Régime de pensions du Canada et au Régime de rentes du Québec (dans les années 1960) ont entraîné une diminution des ventes des rentes sur l'État. En 1975, le gouvernement a cessé de vendre des rentes sur l'État.

La Direction des rentes sur l'État de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, située à Bathurst, au Nouveau-Brunswick, administre actuellement 100 000 rentes sur l'État dont 7 000 ne sont pas encore échues.

Direction des rentes sur l'État
Ressources humaines et
Développement des compétences
Canada
C.P. 12 000
Bathurst (Nouveau-Brunswick)
E2A 4T6

1 800 561-7922
Téléc. : 506 548-7428
www.servicecanada.gc.ca

Événement de la vie – Se préparer à la retraite

Le gouvernement de l'Ontario regroupe les renseignements et les services qu'il offre en fonction des événements principaux de la vie comme celui de la préparation à la retraite. Il est ainsi possible de trouver en un seul endroit toute l'information se rapportant au sujet. Ce site vous fournit tous les renseignements dont vous avez besoin et donne accès rapidement aux formulaires que vous devrez peut-être remplir, y compris les formulaires pour la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada, les Prestations internationales, la Pension des anciens combattants, le Régime de revenu annuel garanti, le Régime de médicaments gratuits de l'Ontario, l'aide-logement et autres ressources.
Visitez la section Événements de la vie sur le site Web du gouvernement de l'Ontario :

www.ontario.ca, ou contactez ServiceOntario au numéro : 1 800 267-8097

3.9 Bons

Obligations d'épargne de l'Ontario

Les Obligations d'épargne de l'Ontario (OEO), garanties intégralement par la province, ne peuvent être achetées que par les résidents de l'Ontario. Les OEO peuvent être versées dans des régimes enregistrés d'épargne-retraite et des régimes enregistrés d'épargne-études autogérés. On peut acheter ces obligations auprès des institutions financières, des sociétés de fiducie, des coopératives d'épargne et de crédit, des caisses populaires, des bureaux d'Obligations d'épargne de l'Ontario et des courtiers en valeurs mobilières.

1-888-212-BOND (2663)
www.ontariosavingsbonds.com

Obligations d'épargne du Canada et Obligations à prime du Canada

Les Obligations d'épargne du Canada et les Obligations à prime du Canada sont des investissements sûrs que vous souhaiterez peut-être inclure à votre plan financier. Elles sont offertes d'octobre au 1er avril de chaque année et peuvent être détenues

seules ou faire partie d'un régime d'épargne-retraite ou d'un régime d'assurance-revenu en cas d'invalidité.

Obligations d'épargne du Canada
C.P. 2770, succ. D
Ottawa (Ontario) K1P 1J7

1 800 575-5151
ATS : 1 800 354-2222
www.csb.gc.ca

3.10 Associations professionnelles

Quelques associations professionnelles ainsi que leurs coordonnées sont indiquées ci-dessous et permettent d'en apprendre davantage sur la planification de la retraite et les investissements pour la retraite.

Advocis : Association des conseillers en finance du Canada

Advocis est l'association professionnelle des conseillers financiers. Ses membres offrent des services financiers, y compris des services de planification financière, de planification de succession, de préparation des déclarations de revenus, de planification fiscale et de consultation à propos des régimes d'avantages sociaux collectifs, de pensions et de retraite.

Advocis
390 Queens Quay West,
bureau 209
Toronto (Ontario) M5V 3A2

1 800 563-5822
Téléc. : 416 444-8031
Courriel : info@advocis.ca
www.advocis.ca
(en anglais seulement)

Association des banquiers canadiens

L'Association des banquiers canadiens (ABC) est une association professionnelle représentant les banques à charte canadiennes. Ce site bilingue offre de l'information sur diverses questions financières, y compris une brochure sur la planification de la retraite.

1 800 263-0231
www.cba.ca

Bureau du surintendant des institutions financières

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est l'organisme principal de réglementation des institutions financières à charte fédérale et des régimes de retraite administrés par le gouvernement fédéral. La section Pensions de son site Web propose le *Guide du participant d'un régime de retraite privé fédéral*.

1 800 385-8647
www.osfi-bsif.gc.ca

3.11 Services financiers

Commission des services financiers de l'Ontario

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) réglemente les assurances, les régimes de retraite, les coopératives d'épargne et de crédit, les caisses populaires, les coopératives, les courtiers en hypothèque et les sociétés de prêts et de fiducie.

Si vous avez une plainte à l'égard d'une institution financière ou d'un vendeur travaillant dans l'un des secteurs réglementés par la Commission des services financiers de l'Ontario, vous pouvez communiquer avec la CSFO pour obtenir son aide. La CSFO produit également plusieurs publications utiles pour les consommateurs.

De plus, la CSFO délivre les permis des agents d'assurance et des courtiers en hypothèque. Vous pouvez vérifier sur le site Web de la CSFO si un agent ou un courtier possède un permis.

Commission des services financiers de l'Ontario
5160, rue Yonge
Toronto (Ontario) M2N 6L9

1 800 668-0128
ATS : 1 800 387-0584
Téléc. : 416 590-7070
www.fsco.gov.on.ca/french

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) est chargée d'appliquer les lois ontariennes sur les valeurs mobilières.

La Commission a pour mandat de protéger les investisseurs contre des pratiques déloyales, inappropriées ou frauduleuses et de favoriser l'équité et l'efficacité des marchés financiers. Vous pouvez vérifier si un courtier est inscrit auprès de la CVMO en communiquant avec l'un des bureaux de la Commission.

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
20, rue Queen Ouest, bureau 1903
Toronto (Ontario) M5H 3S8

1 877 785-1555
ATS : 1 866 827-1295
Courriel : inquiries@osc.gov.on.ca
www.osc.gov.on.ca

Gestion des dettes et counseling en matière de crédit

Si vos finances vous inquiètent ou si vous commencez à connaître des difficultés financières, communiquez avec un conseiller en crédit. Un conseiller en crédit fera une évaluation financière complète qui vous permettra de connaître avec exactitude votre situation financière et étudiera les possibilités qui s'offrent à vous. Votre

conseiller vous donnera des conseils sur la façon de gérer votre argent et discutera avec vous des stratégies en vue du remboursement de vos dettes. Vous voudrez peut-être également communiquer avec votre propre institution financière pour savoir ce qu'elle peut faire pour vous aider.

Ontario Association of Credit Counselling Services
L'Ontario Association of Credit Counselling Services (OACCS) vise à renforcer la santé financière des Canadiennes et des Canadiens au moyen de la littératie financière, de l'éducation et du leadership de l'industrie. L'OACCS établit et réglemente les normes de pratique uniformes, les connaissances, les compétences et la déontologie de la profession de counseling en matière de crédit et d'encadrement financier.

1 888 746-3328
www.indebt.org (en anglais seulement)

Événement de la vie – Gérer ses dettes

Le gouvernement de l'Ontario regroupe les renseignements et les services qu'il offre en fonction des événements principaux de la vie comme celui de la gestion des dettes. Il est ainsi possible de trouver en un seul endroit toute l'information se rapportant au sujet. Ce site propose des renseignements et des ressources concernant la gestion de vos avoirs et sur la façon d'obtenir de l'aide.

Pour de plus amples renseignements, visitez la section Événements de la vie sur le site Web du gouvernement de l'Ontario : www.ontario.ca, ou contactez ServiceOntario au numéro : 1 800 267-8097.

4 Hommage à la contribution des personnes âgées

4.1 Messages de félicitations **66**
De Sa Majesté la Reine 66
Du (De la) gouverneur(e) général(e) du Canada 66
Du lieutenant-gouverneur de l'Ontario 67
Du premier ministre du Canada 67
Du premier ministre de l'Ontario 67
Des députés fédéraux ou provinciaux 67

4.2 Prix et distinctions **68**
Secrétariat des distinctions et prix de l'Ontario 68
Ordre de l'Ontario 68
Médaille du mérite civique de l'Ontario 69
Distinctions de l'Ontario pour services bénévoles 69
Distinction June Callwood pour contribution bénévole exceptionnelle 69
Prix d'excellence de l'Ontario pour les personnes âgées 69
Prix de la personne âgée de l'année de l'Ontario 69

4.3 Événements annuels spéciaux **70**
Mois des personnes âgées 70
Journée internationale des personnes âgées 70

4 Hommage à la contribution des personnes âgées

4.1 Messages de félicitations

Des membres de la famille ou des amis peuvent obtenir, à l'occasion d'un anniversaire de naissance ou de mariage, un message de félicitations de la part de Sa Majesté la Reine, du (de la) gouverneur(e) général(e), du lieutenant-gouverneur de l'Ontario, du premier ministre du Canada, du premier ministre de l'Ontario, des députés fédéraux et des députés provinciaux.

De Sa Majesté la Reine

Depuis 1917, la Reine envoie des vœux aux Canadiennes et aux Canadiens pour les anniversaires marquant leurs 100 ans ou plus, et aux couples célébrant leurs 60 ans ou plus de mariage (intervalles de cinq ans). Pour obtenir des vœux de la Reine, il faut compter un délai de huit semaines et expédier la photocopie de l'acte de naissance ou de mariage.

Rideau Hall
Section des anniversaires
1, promenade Sussex
Ottawa (Ontario) K1A 0A1

613 993-2913 ou 613 993-8164
Téléc. : 613 990-7636
Courriel : anniv@gg.ca
www.gg.ca

Du (De la) gouverneur(e) général(e) du Canada

Le (La) gouverneur(e) général(e) envoie des vœux, sur demande, aux Canadiennes et aux Canadiens qui célèbrent 90 ou plus (intervalles de cinq ans), et aux couples mariés depuis 50 ans ou plus (intervalles de cinq ans). Aucune preuve de naissance ou de mariage n'est requise. Veuillez compter un délai de huit semaines.

Rideau Hall
Section des anniversaires
1, promenade Sussex
Ottawa (Ontario) K1A 0A1

613 993-2913 ou 613 993-8164
Téléc. : 613 990-7636
Courriel : anniv@gg.ca
www.gg.ca

Du lieutenant-gouverneur de l'Ontario

Le lieutenant-gouverneur envoie des vœux, sur demande, aux Ontariennes et aux Ontariens qui célèbrent 90 ans ou plus, et aux couples qui célèbrent 50 ans de mariage ou plus. Veuillez compter un délai de six semaines.

Bureau du lieutenant-gouverneur de l'Ontario
Queen's Park
Toronto (Ontario) M7A 1A1

416 325-7780
ATS : 416 325-5003
Téléc. : 416 325-7787
Courriel : lt.gov@ontario.ca
www.lt.gov.on.ca

Du premier ministre du Canada

Le premier ministre du Canada envoie des vœux, sur demande, aux Canadiennes et aux Canadiens qui célèbrent 65 ans ou plus, et aux couples qui célèbrent 25 ans de mariage ou plus (intervalles de cinq ans). Les couples qui célèbrent leurs 25 ans de mariage ou plus peuvent recevoir des félicitations à des intervalles de cinq ans, puis chaque année après leur 40e anniversaire de mariage. Pour obtenir des vœux du premier ministre, comptez un délai de six semaines.

Coordination
Message de félicitations
Édifice Langevin, bureau 105
Ottawa (Ontario) K1A 0A2

613 941-6880
Téléc. : 613 941-6901
Courriel : pm@pm.gc.ca
www.pm.gc.ca

Du premier ministre de l'Ontario

Le premier ministre envoie des vœux, sur demande, aux Ontariennes et aux Ontariens qui célèbrent 80 ans ou plus, et aux couples qui célèbrent 40 ans de mariage ou plus. Également, des vœux sont envoyés aux organismes à but non lucratif, aux groupes sociaux ou aux groupes religieux qui célèbrent 25 ans ou plus. Pour obtenir des vœux du premier ministre, comptez un délai de trois semaines.

Unité de la correspondance du premier ministre
Édifice Whitney, bureau 4620
99, rue Wellesley Ouest
Toronto (Ontario) M7A 1A1

416 325-3777
ATS : 1 800 387-5559
Téléc. : 416 325-3745
www.premier.gov.on.ca

Des députés fédéraux ou provinciaux

Les députés fédéraux et provinciaux des collectivités locales envoient des vœux, sur demande, en diverses occasions. Pour obtenir un message de votre député fédéral ou provincial, communiquez avec son bureau communautaire, dont le numéro de téléphone figure dans votre annuaire téléphonique.

Élections Ontario (député provincial)
1 888 668-8683
ATS : 1 888 292-2312
www.electionsontario.on.ca (cliquez sur Trouvez votre circonscription électorale)

Élections Canada (député fédéral)
1 800 463-6868
ATS : 1 800 361-8935
www.elections.ca (cliquez sur Service d'information à l'électeur)

4.2 Prix et distinctions

Secrétariat des distinctions et prix de l'Ontario

Le Secrétariat des distinctions et prix de l'Ontario est une ressource ministérielle du gouvernement ontarien qui assure l'intégrité, la conception et la prestation du programme de distinctions et de prix de l'Ontario.

Pour de plus amples renseignements sur les programmes de distinctions et de prix décrits ci-dessous ou pour savoir comment soumettre une proposition de distinction :

Secrétariat des distinctions et prix de l'Ontario
400, avenue University, 4e étage
Toronto (Ontario) M7A 2R9
1 877 832-8622
ATS : 416 327-2391
Courriel : OntarioHonoursAndAwards@ontario.ca
www.citizenship.gov.on.ca

Ordre de l'Ontario
L'Ordre de l'Ontario est la plus haute distinction officielle de la province. Il rend hommage aux Ontariennes et aux Ontariens qui ont contribué de manière exceptionnelle à la société en Ontario et dans le monde entier. L'Ordre de l'Ontario est remis aux résidents de la province qui se sont distingués par leur excellence ou par leurs réalisations exceptionnelles dans un domaine d'activité, quel qu'il soit. Les femmes et les hommes honorés par l'Ordre de l'Ontario sont considérés comme étant des modèles d'excellence aux yeux des Ontariens. L'investiture est une cérémonie durant laquelle une personne devient membre d'un groupe. Dans le présent cas, les personnes nommées comme membres de l'Ordre de l'Ontario sont investies et restent membres durant toute leur vie. Environ 25 personnes deviennent membres de l'Ordre de l'Ontario chaque année. La candidature des membres de l'Ordre est proposée par le public.

Médaille du mérite civique de l'Ontario
La Médaille du mérite civique de l'Ontario rend hommage aux personnes qui ont contribué de façon exceptionnelle à la vie de leurs collectivités durant de nombreuses années. On salue leurs réalisations exceptionnelles. Il s'agit de personnes qui ont amélioré le cadre de vie de leurs collectivités. Les personnes nommées doivent résider en Ontario. Il peut s'agir de représentants fédéraux, provinciaux ou municipaux qui ont quitté la vie publique. La médaille ne peut pas être décernée à titre posthume. Tous les particuliers ou organismes en Ontario peuvent proposer la candidature d'une personne pour la Médaille du mérite civique de l'Ontario.

Distinctions de l'Ontario pour services bénévoles
Les Distinctions de l'Ontario pour services bénévoles sont décernées aux personnes qui font du bénévolat pour un seul organisme pendant plusieurs années. Les récipiendaires doivent avoir fait du bénévolat pour une organisation pendant au moins cinq années consécutives et jusqu'à 60 années ou plus de service continu. Seuls les organismes peuvent proposer des candidatures pour les Distinctions de l'Ontario pour services bénévoles.

Distinction June Callwood pour contribution bénévole exceptionnelle
La Distinction June Callwood pour contribution bénévole exceptionnelle est décernée aux particuliers et aux groupes dont la contribution bénévole a été exceptionnelle en Ontario. Ces distinctions rendent hommage aux particuliers, groupes de bénévoles, entreprises et autres organismes au chapitre de leur contribution exceptionnelle à la vie des collectivités et de la province. Souvent, ces récipiendaires ont fait preuve de leadership, d'innovation et de créativité hors du commun. Seulement 20 récipiendaires sont choisis chaque année.

Prix d'excellence de l'Ontario pour les personnes âgées
Le Prix d'excellence de l'Ontario pour les personnes âgées rend hommage aux personnes qui, après l'âge de 65 ans, ont apporté une contribution exceptionnelle à la collectivité. Toute personne vivant en Ontario qui, après l'âge de 65 ans, a apporté une contribution significative peut être nommée. Chaque année, 20 personnes sont choisies pour recevoir ce prix. Une cérémonie spéciale est organisée à Queen's Park en l'honneur des récipiendaires.

Prix de la personne âgée de l'année de l'Ontario
Le Prix de la personne âgée de l'année de l'Ontario offre à chaque municipalité de l'Ontario la possibilité de rendre hommage à une personne âgée exceptionnelle de la localité après ses 65 ans. Chaque année, une personne âgée de chaque municipalité reçoit ce prix à l'occasion d'une cérémonie spéciale afin de reconnaître les réalisations dans de nombreux domaines, notamment : les arts ou la littérature, le service communautaire ou le bénévolat, l'éducation, l'environnement ou les sciences, le conditionnement physique, les loisirs ou les sports, les activités

humanitaires ou les activités destinées à perpétuer le passé. Seules les municipalités peuvent proposer la candidature d'une personne âgée pour cette distinction.

4.3 Événements annuels spéciaux

Mois des personnes âgées

Juin est le mois des personnes âgées en Ontario depuis plus de 25 ans. C'est le moment de reconnaître la contribution des personnes âgées. Le gouvernement de l'Ontario reconnaît les contributions que les personnes âgées continuent d'apporter au sein des familles, des collectivités, de la province et de la nation.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Mois des personnes âgées de votre collectivité, visitez le site en ligne du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario à : www.personnesageesdelontario.ca ou renseignez-vous auprès des organismes de personnes âgées et des groupes communautaires de votre localité.

Si votre organisme prévoit pour le mois de juin un événement spécial pour les personnes âgées, informez-en le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario en communiquant avec le Secrétariat ou en remplissant un formulaire à cet effet à partir de son site Web :

1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559
www.personnesageesdelontario.ca

Journée internationale des personnes âgées

L'Assemblée générale des Nations Unies a désigné le 1er octobre comme Journée internationale des personnes âgées. Cette journée a été célébrée pour la première fois dans le monde entier le 1er octobre 1991.

En désignant un jour particulier pour les personnes âgées, l'Assemblée générale reconnaît l'importance à l'échelon mondial des contributions des personnes âgées et attire en outre l'attention sur un phénomène démographique : le vieillissement rapide de la population.

5 Information et protection des consommateurs

5.1 Information pour le consommateur **72**
Passerelle d'information pour le consommateur canadien 72
Banque du Canada 72

5.2 Protection des consommateurs **73**
Mesures législatives de protection du consommateur liées à la vente porte-à-porte 73
Calendrier des consommateurs avisés 74
Achat de services funéraires et de services d'inhumation 74

5.3 Vol d'identité **75**
Hameçonnage 75
Protéger votre numéro d'assurance sociale et votre carte d'assurance sociale 76

5.4 Fraudes et escroqueries **77**
PhoneBusters/SeniorBusters 77
Crime Prevention Association of Toronto (CPAT) 77
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario 78
Fonds pour l'éducation des investisseurs 78
Small Investor Protection Association 79
Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario 79

5 Information et protection des consommateurs

5.1 Information pour le consommateur

Chaque jour, des gens et des entreprises achètent et vendent des millions de produits, dont des véhicules, des voyages, des maisons, des produits électriques, des services funéraires, des jouets en peluche et des vins de l'Ontario.

Le gouvernement de l'Ontario éduque, protège et dessert les citoyennes et les citoyens en s'assurant que le marché est équitable, sûr et bien informé. Il est engagé à offrir des services d'information modernes, ainsi que des pratiques de réglementation qui servent les intérêts des Ontariennes et des Ontariens tout en contribuant à une économie concurrentielle.

1 877 665-0662
ATS : 1 877 666-6545
Téléc. : 416 326-1947
Courriel : infomcs@ontario.ca
www.ontario.ca/protectionduconsommateur

Passerelle d'information pour le consommateur canadien

La recherche de l'information pertinente ou du bon contact peut se révéler une tâche décourageante, considérant le nombre de ministères et d'organismes engagés dans les différents aspects des questions de consommation. La Passerelle d'information pour le consommateur canadien est un site Web qui donne accès aux renseignements des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. La passerelle informe les consommateurs et contribue à garantir un marché équitable où toutes les entreprises respectent les lois de protection du consommateur.

Passerelle d'information pour le consommateur canadien
235, rue Queen, 6e étage ouest
Ottawa (Ontario) K1A 0A5

613 946-2576
Courriel : consumer.information@ic.gc.ca
www.consumerinformation.ca

Banque du Canada

La Banque du Canada est la banque centrale du pays. Il ne s'agit pas d'une banque commerciale et elle n'offre pas de services bancaires au public. Elle a plutôt la responsabilité de la politique monétaire, de l'émission des billets de banque, du

système financier et de la gestion de fonds. Son rôle principal consiste à favoriser la prospérité économique et financière du Canada.

En outre, la Banque du Canada offre de nombreux services éducatifs et des publications traitant des moyens de combattre les différentes formes de fraudes telles que la contrefaçon de billets de banque, la fraude d'identité et les fraudes par carte de paiement, chèque et mandat bancaire. Pour en apprendre davantage sur les programmes et les documents éducatifs de la Banque du Canada :

Banque du Canada
234, rue Wellington
Ottawa (Ontario) K1A 0A9

1 888 513-8212
ATS : 1 888 418-1461
Téléc. : 613 782-7713
Courriel : education@banqueducanada.ca

5.2 Protection des consommateurs

La Direction de la protection du consommateur aide les citoyennes et les citoyens à comprendre les lois ontariennes sur la protection du consommateur, les dirige vers les renseignements appropriés et agit en tant que médiateur pour régler les plaintes déposées par les consommateurs envers les entreprises. Des inspecteurs visitent également les entreprises pour les aider à respecter le droit de la consommation dans des secteurs comme les services de sépulture, la réparation de véhicules automobiles, les rénovations des habitations, les centres de culture physique et de santé et les agences de recouvrement.

La ressource en ligne « La boîte à outils du consommateur » décrit ce que vous devez faire avant que la Direction de la protection du consommateur puisse prendre des mesures et faire enquête. Si vous avez un différend avec un fournisseur de service, essayez d'abord de régler le problème avec l'entreprise. Vous trouverez dans la boîte à outils des renseignements sur la façon d'écrire une lettre de plainte, vous aurez accès à des exemples de lettres et vous apprendrez la procédure à suivre pour lancer une enquête. Pour de plus amples renseignements au sujet de l'achat de biens ou de services :

www.sse.gov.on.ca/mcs/fr/Pages/Consumer_Protection_Toolbox.aspx

Mesures législatives de protection du consommateur liées à la vente porte-à-porte

L'Ontario a accru la protection des consommateurs en ce qui concerne la vente porte-à-porte :

- Une période de réflexion de 10 jours est accordée pour toutes les ventes d'une valeur de 50 $ ou plus, faites au domicile du consommateur, que les

marchandises soient livrées ou que les services soient fournis au moment de la vente ou par la suite, et que le paiement soit effectué en entier ou en partie.
- Les consommateurs peuvent annuler tout contrat de vente directe si les marchandises n'ont pas été reçues ou si les services n'ont pas été fournis dans les 30 jours de la date promise.
- Tous les contrats de vente directe doivent inclure une description de l'objet et son prix, la date de livraison et les frais, les dates de début et d'achèvement, ainsi que le nom et l'adresse de l'acheteur et du vendeur.

Direction de la protection du consommateur
5775, rue Yonge, bureau 1 500
Toronto (Ontario) M7A 2E5

1 800 889-9768
ATS : 1 877 666-6545
Téléc. : 416 326-8665
Courriel : consumer@ontario.ca
www.ontario.ca/protectionduconsommateur

Calendrier des consommateurs avisés

Le Calendrier des consommateurs avisés est offert en sept langues – français, anglais, espagnol, tamil, punjabi et chinois (simplifié et traditionnel) – et comprend des conseils sur la façon d'éviter les fraudes et de protéger votre identité.
Le calendrier est gratuit. Vous pouvez commander un exemplaire auprès de ServiceOntario ou le télécharger en ligne :

Publications ServiceOntario
1 800 668-9938
ATS : 1 800 268-7095
www.sse.gov.on.ca/mcs/fr/Pages/Smart_Consumer_Calendar.aspx

Achat de services funéraires et de services d'inhumation

Voici ce que vous devez savoir :

- En Ontario, tous les directeurs de services funéraires, établissements funéraires, services de transfert, cimetières et crématoires doivent détenir un permis
- Les services, les installations et les prix peuvent varier selon les fournisseurs. Faites le tour afin de trouver le titulaire de permis qui répond le mieux à vos besoins, au prix qui correspond à votre budget
- Il existe une multitude de services et de produits pouvant convenir à la plupart des budgets. Demandez la liste de prix. C'est gratuit et cela ne vous engage à rien
- Lisez attentivement votre contrat. Posez des questions. Sachez exactement ce qui est compris dans le prix

- Dans le cas d'arrangements préalables ou d'un paiement anticipé, ne traitez qu'avec des fournisseurs titulaires d'un permis
- N'oubliez pas qu'au moment des arrangements, les directeurs de services funéraires, les établissements funéraires, les services de transfert, les cimetières et les crématoires ne doivent traiter qu'avec le mandataire légal du défunt

Pour des questions sur les fournisseurs de services funéraires :

Conseil des services funéraires
1 800 387-4458
www.funeralboard.com/public_fr

Pour des questions sur les cimetières et les crématoires :

Bureau des services aux consommateurs
1 800 889-9768
www.ontario.ca/protectionduconsommateur

5.3 Vol d'identité

En protégeant vos renseignements personnels (nom, adresse, numéro de compte bancaire, etc.), vous réduirez les risques de vous faire voler votre identité et de vous retrouver confronté à un crime commis en votre nom.

Si vous avez l'impression d'avoir donné des renseignements personnels à un fraudeur, prenez les mesures de protection suivantes :

- Appelez immédiatement votre institution financière, signalez l'incident et demandez à changer vos numéros de compte
- Appelez immédiatement l'institution émettrice de votre carte de crédit et demandez une nouvelle carte, avec un numéro différent
- Appelez le service de police de votre localité pour signaler le crime

Hameçonnage

Si vous avez un compte de courriel, vous avez sûrement reçu des courriels hameçons. Il s'agit de messages conçus pour vous faire croire qu'ils sont envoyés par de vraies entreprises, par exemple, votre institution financière.

Les expéditeurs de ces courriels cherchent à vous extorquer des renseignements tels que vos mots de passe et numéros de comptes bancaires. Munis de ces informations, les criminels peuvent voler votre argent et votre identité :

- Ne répondez jamais aux courriels vous demandant des renseignements personnels ou financiers. Les institutions financières et les entreprises reconnues n'envoient pas de courriels non sollicités pour réclamer ces renseignements
- Maintenez à jour le logiciel antiespion de votre ordinateur

Ne vous laissez pas intimider par les menaces contenues dans un courriel hameçon. Si vous avez des craintes, appelez directement l'institution qui a émis votre carte de crédit (vous trouverez le numéro de téléphone au verso de votre carte de crédit ou sur votre relevé de compte)

1 800 889-9768
Courriel : consumer@ontario.ca
www.ontario.ca/protectionduconsommateur

Protéger votre numéro d'assurance sociale et votre carte d'assurance sociale

Il existe plusieurs moyens de protéger votre numéro d'assurance sociale (NAS) et votre carte d'assurance sociale :

- Donnez votre numéro d'assurance sociale uniquement lorsque vous savez qu'il est requis par la loi
- Communiquez avec Service Canada si vous changez votre nom, si votre statut de citoyenneté change, ou si les renseignements à votre dossier sont erronés ou incomplets, ou encore s'il y a de la mortalité dans votre famille
- Informez Service Canada si vous perdez votre carte ou si vous soupçonnez qu'on utilise votre carte frauduleusement

Voici quelques conseils :

- N'emportez pas votre carte d'assurance sociale avec vous. Conservez votre carte d'assurance sociale dans un endroit sûr comme un classeur chez vous ou dans un coffret de sûreté
- N'utilisez pas votre carte d'assurance sociale comme pièce d'identité. Ce serait courir des risques inutiles pour votre NAS et vos renseignements personnels
- Ne communiquez pas votre NAS par téléphone, sauf si c'est vous qui appelez et que vous savez à qui vous avez affaire
- Ne répondez jamais à des courriels dans lesquels on vous demande des renseignements personnels, comme votre NAS

Pour de plus amples renseignements :

Service Canada
1 800 206-7218

5.4 Fraudes et escroqueries

PhoneBusters/SeniorBusters

PhoneBusters et SeniorBusters sont deux programmes gérés par le Centre d'appel antifraude du Canada. Le centre rassemble de l'information à partir des plaintes des consommateurs sur les fraudes par marketing de masse (télémarketing), les lettres demandant de payer des droits à l'avance, les fraudes par Internet et les vols d'identité.

PhoneBusters insiste sur l'éducation et la sensibilisation pour la prévention des pratiques frauduleuses, aux plans national et international, par télémarketing, sweepstakes, loteries, Internet, vol d'identité et les mauvais traitements envers les personnes âgées. PhoneBusters est géré conjointement par la Police provinciale de l'Ontario, la Gendarmerie royale du Canada et le Bureau de la concurrence du Canada.

Le programme SeniorBusters réunit des personnes âgées qui travaillent bénévolement à lutter contre les pratiques de fraude par marketing de masse envers les personnes âgées. Le programme SeniorBusters offre de l'éducation, des conseils et de l'orientation aux personnes âgées victimes de fraudes par marketing de masse et de vol ou fraude d'identité.

Pour signaler une fraude, ou pour obtenir de plus amples renseignements :

PhoneBusters or SeniorBusters
Centre d'appel antifraude du Canada
C.P. 686
North Bay (Ontario) P1B 8J8

1 888 495-8501
Téléc. : 1 888 654-9426
Courriel : info@phonebusters.com
www.phonebusters.com

Crime Prevention Association of Toronto (CPAT)

La Crime Prevention Association of Toronto (CPAT) est un organisme communautaire de prévention du crime qui soutient et autorise les quartiers, les entreprises et les individus à entreprendre des actions afin de réduire la criminalité.

L'organisme donne des conseils sur la prévention du crime en général, la sécurité du logement et de la maison, la prévention du vol de bicyclette et de véhicule, des conseils pour le voyage, ainsi que sur la prévention des fraudes et des escroqueries.

L'association promeut la sensibilisation du public à la prévention du crime dans tous les secteurs de la collectivité au moyen des programmes d'éducation. En outre

dans la région de Toronto, l'organisme offre les programmes : ABCs of Fraud®, Neighbourhood Watch, Safe & Secure et Stay Safe. Le programme ABCs of Fraud, présenté par des agents de formation bénévole, fournit de l'information et des conseils sur la reconnaissance et la prévention de la fraude liée à la consommation.

Pour les présentations ABCs of Fraud® dans la région d'Ottawa :

Rotary Club of West Ottawa
613 823-1757

Pour les présentations dans la région de Toronto :

Crime Prevention Association of Toronto
17, avenue Fairmeadow
bureau 206
Toronto (Ontario) M2P 1W6

416 225-1102
Téléc. : 416 225-2340
Courriel : office@cpatoronto.org
www.cpatoronto.org
(en anglais seulement)

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) est chargée de l'application de la *Loi sur les valeurs mobilières* de la province. Le mandat de la CVMO, prévu par la loi, est de protéger les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses et de favoriser des marchés financiers justes et efficaces en plus de promouvoir la confiance en ceux-ci.

Si vous avez des soupçons au sujet d'un investissement ou croyez que vous avez été victime d'une fraude d'investissement, veuillez communiquer avec la CVMO. À titre d'organisme de réglementation, la CVMO ne peut donner des conseils juridiques ou financiers et normalement, elle ne recouvre pas l'argent des investisseurs.

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
20, rue Queen Ouest, bureau 1903
Toronto (Ontario) M5H 3S8

1 877 785-1555
ATS : 1 866 827-1295
www.osc.gov.on.ca

Fonds pour l'éducation des investisseurs

Le Fonds pour l'éducation des investisseurs élabore et fait la promotion des renseignements, des programmes et des outils financiers indépendants et impartiaux visant à aider les consommatrices et les consommateurs à prendre de meilleures décisions en matière de placements et d'investissements. Le fonds a été mis sur pied à titre d'organisme à but non lucratif par la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et est financé au moyen des amendes imposées et des règlements

conclus dans le cadre des procédures d'exécution de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario.

Fonds pour l'éducation des investisseurs
20, rue Queen Ouest, bureau 1907
C.P. 32
Toronto (Ontario) M5H 3S8

1 877 785-1555
Téléc. : 416 309-4491
Courriel : contactus@getsmarteraboutmoney.ca
www.getsmarteraboutmoney.ca
(en anglais seulement)

Small Investor Protection Association

La Small Investor Protection Association est un organisme sans but lucratif, constitué en personne morale en 1999, et dont les objectifs sont de mieux faire connaître au public l'industrie de l'investissement ainsi que de lui fournir des renseignements sur les recours possibles en cas de plainte. En plus d'un bulletin d'information pour ses membres, la Small Investor Protection Association offre aux Canadiennes et aux Canadiens des renseignements, des ressources et des liens relatifs à l'industrie de l'investissement.

Small Investor Protection Association
C.P. 325
Markham (Ontario) L3P 3J8

905 471-2911
Courriel : sipa@sipa.ca
www.sipa.ca
(en anglais seulement)

Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario

Le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO) est un organisme sans but lucratif auquel on a délégué la responsabilité de l'application de la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage* et la gestion du Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme de l'Ontario.

Le CITO a créé un programme pour soutenir son mandat qui est de promouvoir une concurrence juste et loyale dans le milieu du voyage, de soutenir un code d'éthique, d'imposer et de maintenir des programmes de compensation des consommateurs et d'encourager des amendements aux lois et à la réglementation afin de stimuler le professionnalisme de l'industrie et la confiance des consommateurs.

Agences de voyages enregistrées en Ontario
Toutes les agences de voyages installées en Ontario doivent, en vertu de la loi provinciale, être enregistrées auprès du Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario. Afin de pouvoir bénéficier des avantages de la *Loi de protection du consommateur*, il est important que les consommateurs achètent leurs services auprès d'une agence de voyages enregistrée auprès du CITO. Les consommateurs

peuvent visiter le site Web du CITO et utiliser l'outil de recherche TICO Agency Search afin de confirmer que l'agence avec laquelle ils s'apprêtent à transiger y est bien inscrite.

Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario
1 888 451-8426
Courriel : tico@tico.ca
www.tico.ca (en anglais seulement

Processus de formulation de plaintes
Le CITO accepte les plaintes des consommateurs contre des agences de voyages autorisées ou de forfaitistes en voyages et son rôle est de faciliter l'échange d'information entre le consommateur et le voyagiste pour les aider à résoudre le différend.

Fonds d'indemnisation du secteur du voyage
Le Fonds d'indemnisation du secteur du voyage permet de rembourser les sommes versées par les consommatrices et les consommateurs pour des services de voyage qu'ils n'ont pas reçus en raison de la faillite ou de l'insolvabilité d'une agence de voyages enregistrée ou d'un voyagiste attitré ou encore d'un fournisseur comme une ligne aérienne ou d'un croisiériste, si un remboursement n'a pas été effectué d'une autre façon. Dans la mesure où le consommateur a acheté son voyage d'une agence de voyages enregistrée de l'Ontario, une plainte peut être déposée au Fonds d'indemnisation du secteur du voyage pour la non-prestation de service de voyage.

Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO)
2700, boulevard Matheson Est
Bureau 402, Tour Ouest
Mississauga (Ontario) L4W 4V9

1 888 451-TICO (1 888 451-8426)
Téléc. : 905 624-8631
Courriel : tico@tico.ca
www.tico.ca (en anglais seulement)

6 Logement

6.1 Logements adaptés 82

6.2 Choix de logement 83
Communautés pour adultes 83
Logements à bail viager 83
Maisons de retraite 84
Ontario Retirement Communities Association 84
Service de réponse aux plaintes et d'information 85

6.3 Programmes d'aide financière 85
Société canadienne d'hypothèques et de logement 86
Logements adaptés : aînés autonomes 86
Programme d'aide à la remise en état des logements – propriétaire-occupant 86
Programme d'aide à la remise en état des logements – logement accessoire/pavillon-jardin 86
Programme d'aide à la remise en état des logements pour personnes handicapées 86
Programme de réparations d'urgences 87

6.4 Choix de logement pour les personnes âgées à faible revenu 87
Logements à prix abordable 87
Loyers indexés sur le revenu 88
Coopératives d'habitation 89
Logements avec services de soutien 90

6.5 Aide au loyer d'urgence 91
Programme provincial de banques d'aide au loyer 91

6.6 Relations entre locateurs et locataires 91
Loi sur la protection des locataires 91
Tribunal du logement de l'Ontario 92

6.7 Conseils sur les logements écologiques 93

6 Logement

Une personne âgée peut décider de déménager afin de vivre dans un logement plus petit ou plus grand, ou dans le but de s'adapter à un nouveau style de vie.

Les personnes âgées sont plus susceptibles de déménager lorsqu'elles sont locataires, veuves, séparées, ou si la taille de la famille augmente ou diminue.

6.1 Logements adaptés

De façon générale, les gens préfèrent demeurer dans leur propre maison le plus longtemps possible. Toutefois, les besoins en matière de logement changent au cours d'une vie. Aujourd'hui, de nombreuses personnes âgées peuvent vivre à la maison grâce à l'aide de services de soutien ou en effectuant certains changements à leur demeure. Dans bien des cas, de légères modifications peu coûteuses suffisent à accroître le niveau d'autonomie au sein d'une demeure.

En tant qu'organisme fédéral responsable de l'habitation, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) aide les Canadiennes et les Canadiens depuis plus de 50 ans à améliorer leur logement et leurs conditions de vie. En plus des programmes d'aide financière énumérés plus loin dans le présent chapitre, la SCHL peut offrir de l'information et des ressources en matière de rénovation et d'adaptation du domicile. Elle offre aussi un éventail de publications concernant la sécurité à la maison dont :

Maintenir l'autonomie des aînés par l'adaptation des logements : guide d'évaluation pour les aînés – Ce guide recense les types de difficultés qu'éprouvent les personnes âgées à la maison et décrit les travaux d'adaptation permettant de surmonter ces difficultés.

Maintenir l'autonomie des personnes âgées : guide d'adaptations du domicile – Ce guide présente des exemples et illustre plusieurs situations où de petites modifications peu coûteuses peuvent aider des personnes âgées à demeurer autonomes à la maison. Entre autres, les limitations suivantes sont traitées : les limitations d'ordre sensoriel, le manque de coordination et la mobilité réduite.

Une habitation accessible dès la conception : les rampes d'accès Ce guide offre entre autres de l'information et des conseils sur l'amélioration de l'accessibilité d'une

habitation en y aménageant une rampe d'accès, ainsi que sur la conception, les styles et les dimensions de différents types de rampes d'accès.

La maladie d'Alzheimer chez-soi : comment créer un environnement adapté au malade – La sécurité d'une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer et vivant à la maison peut être grandement augmentée si de petits changements à la maison ou à l'appartement sont effectués, et ce, à faible coût. Ces changements pratiques peuvent aider grandement les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et leurs soignants.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des adaptations du domicile, pour connaître les ressources et services ou pour consulter les publications mentionnées :

Société canadienne d'hypothèques et de logement
1 800 668-2642
www.cmhc.gc.ca

6.2 Choix de logement

Communautés pour adultes

Les communautés pour adultes fournissent des résidences de vie autonome pour les retraités ou les semi-retraités au sein d'une communauté vivante, constituée de personnes âgées bien portantes. Les résidences peuvent être des pavillons, des maisons en rangée, de petites maisons ou des copropriétés offrant les avantages de l'accession à la propriété avec des activités récréatives et communautaires sur place. Les avantages comprennent notamment la sécurité jour et nuit, une vie sociale auprès de pairs ainsi que des activités récréatives et de loisirs. Dans une communauté pour adultes, l'accès à la propriété peut signifier l'achat d'une simple propriété ou d'une copropriété, comme la location au moyen d'un bail foncier ou encore d'un bail à vie. Votre agent immobilier local peut vous fournir des renseignements au sujet des communautés pour adultes de votre région.

Logements à bail viager

Les logements à bail viager représentent un nouveau moyen d'envisager le logement. Ils offrent aux personnes âgées un moyen de vivre de façon autonome dans un environnement de maison de retraite. Dans un ensemble résidentiel à baux viagers, les particuliers obtiennent le droit de louer auprès de l'organisme de parrainage un logement jusqu'à leur décès. De façon générale, les groupes de parrainage des ensembles résidentiels à baux viagers sont des organismes sans but lucratif ou de charité cherchant à offrir des solutions résidentielles qui satisfont aux besoins des personnes âgées. Souvent, les ensembles résidentiels à baux viagers offrent des aménagements et services de façon limitée à leurs résidents.

Maisons de retraite

Les maisons de retraite sont des entreprises privées qui vendent aux consommateurs diverses combinaisons de logements, de services de soutien et de soins personnels. La cliente ou le client doit payer intégralement le coût de son logement et de ses services de soins. Les tarifs des logements dans les maisons de retraite sont, toutefois, assujettis au contrôle des loyers.

Les maisons de retraite varient beaucoup en ce qui a trait aux soins et aux services fournis, aux agréments offerts, aux types de logement (allant des chambres partagées aux appartements spacieux), à la répartition du personnel et aux aménagements matériels (allant des maisons transformées aux tours d'habitation). Les prix varient selon le type de logement et la variété des services choisis. Tout le monde peut s'inscrire dans une maison de retraite. Vous n'avez pas besoin de fournir de preuves médicales pour justifier un besoin de soins lors de votre inscription. Le propriétaire peut toutefois évaluer vos besoins afin de s'assurer qu'ils n'excèdent pas la quantité de soins qu'il peut vous fournir.

Pour de plus amples renseignements sur les maisons de retraite dans votre collectivité, veuillez communiquer avec l'Ontario Retirement Communities Association.

Ontario Retirement Communities Association
L'Ontario Retirement Communities Association (ORCA) est un organisme bénévole à but non lucratif dont la tâche est de définir des normes et d'inspecter les maisons de retraite en Ontario. Toutes les maisons membres de l'ORCA doivent en respecter les normes afin de conserver le statut de membre. L'ORCA propose également un répertoire de ses maisons de retraite accréditées.

ORCA
2155, boulevard Leanne
bureau 218
Mississauga (Ontario) L5K 2K8

1 800 361-7254
Téléc. : 905 403-0502
Courriel : info@orca-homes.com
www.orca-homes.com
(en anglais seulement)

Si vous éprouvez des difficultés à faire le choix qui vous convient le mieux, ou à un membre de votre famille, un des professionnels ci-dessous peut vous aider :

- une ou un gestionnaire de cas dans votre Centre d'accès aux soins communautaires local (www.310casc.ca)
- une travailleuse ou un travailleur social dans un centre gériatrique ou dans un organisme de conseils à la famille
- une infirmière ou un infirmier en santé communautaire

- une travailleuse ou un travailleur social dans un hôpital ou une coordinatrice ou un coordinateur de la planification de la mise en congé de votre hôpital local

Il pourrait vous être utile de vous adresser au centre d'évaluation « The Care Guide Source for Seniors » pour trouver le bon logement ou les bons programmes de soins.

www.TheCareGuide.com (en anglais seulement)

Service de réponse aux plaintes et d'information
N'importe qui en Ontario, y compris les personnes âgées, leur famille et les résidents de maisons de retraite, peut composer le numéro sans frais de Maisons de retraite : Service de réponse, de plainte et d'information. On peut y obtenir de l'aide en matière de résolution des plaintes concernant une maison de retraite ou pour obtenir des renseignements sur les services et les choix disponibles. Le service est financé par l'ORCA et s'applique à toutes les maisons de retraite de la province, en plus des maisons de retraite membres de l'ORCA.

Les appelants peuvent obtenir de l'aide sur les points suivants :

- comprendre les différences entre une maison de retraite, une maison de soins infirmiers, un foyer pour personnes âgées et les autres types de logement disponibles pour les personnes âgées
- comment choisir le type de logement qui vous convient
- ce que vous pouvez attendre d'une maison de retraite
- quels sont les choix disponibles dans votre collectivité
- les services et niveaux de soins fournis dans les différents établissements
- des renseignements sur les règlements locaux et provinciaux régissant les maisons de retraite
- de l'aide pour résoudre tout type de problèmes avec une maison de retraite de l'Ontario

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Service de réponse aux plaintes et d'information :

1 800 361-7254
www.orca-homes.com (en anglais seulement)

6.3 Programmes d'aide financière

De façon générale, les gens préfèrent demeurer dans leur propre maison le plus longtemps possible. Toutefois, les besoins en matière de logement changent au

cours d'une vie. Aujourd'hui, de nombreuses personnes âgées peuvent vivre à la maison grâce à l'aide de services de soutien ou en effectuant certains changements à leur demeure. Dans bien des cas, de légères modifications peu coûteuses permettent d'accroître leur niveau d'autonomie au sein de leur demeure.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Grâce à son programme d'aide financière, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) peut aider une personne âgée à demeurer dans sa propre résidence le plus longtemps possible.

Logements adaptés : aînés autonomes
Ce programme est spécialement conçu pour aider les propriétaires-occupants et les propriétaires-bailleurs à payer pour les modifications au domicile dans le but de faciliter l'autonomie des personnes âgées à faible revenu. L'aide est versée sous forme d'un prêt susceptible de remise jusqu'à concurrence de 3 500 $. Le prêt n'a pas à être remboursé si le propriétaire-occupant s'engage à demeurer dans son logement pendant six mois. Les adaptations doivent être d'ordre mineur, tout en répondant aux besoins des personnes âgées dont les capacités physiques ont diminué avec l'âge. Il pourrait s'agir, par exemple, d'une main courante, de poignées de porte en bec-de-cane sur les portes,d'une cabine de douche sans marche et avec barres d'appui, d'une barre d'appui et d'un siège pour la baignoire, etc.

Programme d'aide à la remise en état des logements – propriétaire-occupant
Ce programme offre une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu pour leur permettre d'effectuer des réparations obligatoires qui préserveront la qualité de leur logement abordable. Il soutient les personnes qui habitent des logements non conformes aux normes et qui n'ont pas les moyens de payer le coût des réparations nécessaires. En général, les réparations obligatoires liées au chauffage, à la structure, à l'électricité, à la plomberie et à la sécurité-incendie sont admissibles à l'aide accordée dans le cadre de ce programme.

Programme d'aide à la remise en état des logements – logement accessoire/ pavillon-jardin
Ce programme aide à créer des logements abordables pour les personnes âgées et les adultes handicapés à faible revenu. L'aide financière offerte vise à transformer convenablement une propriété résidentielle pour y aménager un logement autonome accessoire. Ce programme a pour objectif de permettre aux personnes âgées de conserver leur autonomie tout en profitant du sentiment de sécurité et de paix d'esprit que leur procure la proximité de leur famille.

Programme d'aide à la remise en état des logements pour personnes handicapées
Ce programme offre une aide financière pour permettre aux propriétaires-occupants et aux propriétaires-bailleurs de payer le coût des modifications apportées pour

rendre leur propriété plus accessible aux personnes handicapées. Parmi les modifications admissibles, on retrouve les rampes d'accès, les barres d'appui, les monte-escalier, les élévateurs pour baignoire, les signaux avertisseurs pour les sonnettes de portes et les alarmes-incendie. L'aide est versée sous forme d'un prêt susceptible de remise si le propriétaire respecte les conditions du programme. Le montant du prêt variera en fonction du secteur géographique dans lequel se trouve la propriété.

Programme de réparations d'urgences
Le Programme de réparations d'urgences (PRU) n'est disponible qu'à l'extérieur des réserves. Ce programme offre une aide financière aux ménages à faible revenu des régions rurales pour leur permettre d'effectuer des réparations urgentes afin qu'ils puissent continuer de vivre dans leur logement en toute sécurité. Les réparations urgentes peuvent comprendre les systèmes de chauffage, les cheminées, les portes et fenêtres, le toit, les murs, la plomberie, les systèmes électriques, etc. L'aide consiste en un prêt-subvention que le propriétaire n'aura pas à rembourser s'il accepte les modalités et les conditions du programme. Le montant alloué varie selon le coût des réparations et la zone géographique dans laquelle la propriété est située.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour connaître votre admissibilité aux différents programmes de la SCHL :

1 800 668-2642
ATS : 1 800 309-3388
www.cmhc.gc.ca

6.4 Choix de logement pour les personnes âgées à faible revenu

Logements à prix abordable

Par l'entremise du Programme Canada-Ontario de logement abordable (PLA), ont été créées de nouvelles demeures pour personnes à faible revenu, destinées aux familles, aux citoyens âgés, aux personnes atteintes de maladie mentale, aux personnes ayant un diagnostic mixte et aux victimes de violence familiale.

Le gouvernement a annoncé la prolongation du PLA dans le but de créer davantage de logements abordables. Aux termes de la clause sur la Location du PLA, le fonds dédié doit servir à créer de nouveaux logements locatifs abordables destinés aux personnes âgées et aux personnes handicapées. Le volet Logement dans le Nord a été conçu afin d'aider les propriétaires-occupants à revenu modeste désirant réparer leur demeure pour qu'elle soit conforme à des normes acceptables ou dans le but d'en améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées. De plus, dans le cadre de projets de logements locatifs, il permet d'aider les locateurs à restaurer les

logements à prix abordables. Les maisons et les édifices doivent être situés au nord de la rivière des Français ou dans le district de Nipissing et ne pas faire partie d'une réserve indienne.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces programmes, veuillez vous adresser à votre gestionnaire local des services

416 585-7041
ATS : 1 866 220-2290
www.mah.gov.on.ca/Page2108.aspx

Loyers indexés sur le revenu

Le logement social fait référence aux logements locatifs créés avec l'aide du gouvernement et subventionnés par ce dernier. Le logement social cible les personnes de faible à moyen revenu et constitue une partie importante du « filet de sécurité sociale » pour celles qui sont dans l'impossibilité de payer un loyer à sa valeur marchande.

La majorité des locataires d'un logement social reçoit une aide sous forme de loyer indexé sur le revenu, qui équivaut à 30 p. cent du revenu du ménage. Bien des logements sans but lucratif et coopératifs disposent également de logements locatifs à leur valeur marchande qui ne sont pas basés sur le loyer indexé sur le revenu.

La durée d'attente avant la mise à disposition d'un logement varie en fonction du lieu choisi. Les listes d'attentes suivent généralement un ordre chronologique, en fonction de la date de la demande. Les ménages dont un membre est victime de violence familiale peuvent déposer une demande pour bénéficier d'un accès prioritaire. Les gestionnaires des services peuvent également établir leurs propres règles pour déterminer l'ordre de priorité.

Dans la province de l'Ontario, un ménage est admissible à l'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu si :

- Dans le ménage, au moins un des membres est âgé de 16 ans et est capable de vivre de manière indépendante (ou avec des services de soutien appropriés)
- Les critères suivants sont respectés :
  - Chaque membre du ménage est de citoyenneté canadienne, a effectué une demande de résident permanent ou a revendiqué le statut de réfugié
  - Aucune mesure d'interdiction de séjour ou d'exclusion n'est en application à l'encontre d'un des membres du ménage
  - Aucun membre du ménage ne doit d'argent à un fournisseur de logements, dans le cadre d'un programme administré par le GSM ou le ministère des Affaires municipales et du Logement

- Aucun membre du ménage n'a été déclaré coupable de fausse déclaration à propos de son revenu ou d'un crime cité dans le *Code criminel du Canada* concernant la réception de l'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu

En Ontario, le logement social est administré localement par les gestionnaires de services municipaux. Une demande d'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu peut s'effectuer par l'intermédiaire du gestionnaire des services municipaux qui administre les logements sociaux de la région de résidence du ménage concerné. De nombreux gestionnaires des services municipaux fournissent un accès Internet et peuvent accepter les demandes en ligne. De plus, chaque gestionnaire des services dispose d'un bureau central coordonnateur qui peut faciliter la présentation d'une demande de logement social. La meilleure façon de se renseigner sur les logements sociaux disponibles dans une collectivité est de s'adresser à l'un de ces bureaux.

Renseignements pour joindre les gestionnaires de services municipaux :

www.mah.gov.on.ca/Page3392.aspx

Coopératives d'habitation

Les personnes demeurant dans une coopérative d'habitation sont membres d'une coopérative qui possède l'ensemble de la propriété. La coopérative fournit un logement (maison en rangée ou appartement) au ménage membre comprenant au moins un adulte, avec ou sans enfant. La coopérative est une organisation sans but lucratif, les membres ne possèdent donc pas leur logement. S'ils déménagent, le logement retournera à la coopérative et sera offert à une autre personne ou une autre famille recherchant une habitation à coût abordable.

La différence principale entre les coopératives et les autres types d'habitations à but non lucratif consiste en ce que les membres d'une coopérative s'intéressent activement à la gestion de leur communauté d'habitation. Chaque membre jouit du même droit de parole en matière de gestion de la coopérative.

Les coopératives peuvent fournir des logements à coût abordable pour les personnes à revenu moyen. Comme les coopératives ne demandent aux membres que de payer pour couvrir les frais, les réparations et pour constituer une réserve, elles peuvent offrir des logements à un coût beaucoup plus abordable que la moyenne des loyers dans le secteur privé. Chaque ménage membre paye un droit d'occupation (loyer) destiné à couvrir les frais pour exploiter la coopérative. Bien que les coopératives n'offrent pas de loyers pour personnes à faible revenu, certains ménages s'acquittent complètement du droit d'occupation tandis que d'autres, s'ils sont admissibles, profitent d'aides qui leur permettent de n'en payer qu'une fraction

dont l'importance est déterminée en fonction de leur revenu. Les membres profitent tous également des logements et des avantages, peu importe que leur contribution aux droits d'occupation soit entière ou subventionnée.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour trouver une coopérative dans votre localité :

1 800 268-2537
Téléc. : 416 366-3876
Courriel : info@chfc.ca
www.chfcanada.coop

Logements avec services de soutien

Les programmes de logement avec services de soutien proposent des services de soutien personnels sur place aux personnes âgées vivant en tant que propriétaires dans des édifices résidentiels spécifiques tels que les immeubles pour les personnes âgées. Les programmes de logement avec services de soutien sont conçus pour aider les personnes à vivre de manière indépendante dans leur propre logement. Les services comprennent une aide personnelle et des services auxiliaires, des services de ménage essentiels et un personnel disponible en permanence pour administrer les soins réguliers planifiés et les soins d'urgence.

La plupart des programmes de logement avec services de soutien sont administrés par des organismes à but non lucratif et la prestation de services de soutien est financée par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Par conséquent, il est possible que l'aide personnelle ou les services auxiliaires et de ménage essentiels soient gratuits. Toutefois, les locataires doivent payer leur loyer, leur nourriture et leurs vêtements. En ce qui concerne la partie du service relative au logement, il existe en général une relation locataire-locateur dans laquelle le locataire est tenu de payer le loyer en fonction de ses revenus ainsi que les autres coûts habituels de la vie en communauté.

Le logement avec services de soutien peut être offert dans un immeuble d'appartements, une copropriété ou des ensembles de logements de petite et grande envergure. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce type de logement dans votre collectivité, communiquez avec votre Centre d'accès aux soins communautaires (www.310casc.ca) ou avec les responsables des services d'habitation locaux que vous retrouverez dans votre annuaire téléphonique.

6.5 Aide au loyer d'urgence

Programme provincial de banques d'aide au loyer

Le Programme provincial de banques d'aide au loyer est financé par la province de l'Ontario et administré par les services municipaux de l'Ontario. Dans le cadre de ce programme, les locataires qui sont menacés d'expulsion à cause d'un arriéré de loyer peuvent demander une aide financière auprès de la banque d'aide au loyer de leur région. Si la demande d'un locataire à une banque d'aide au loyer est approuvée, le loyer dû est versé directement au locateur pour le compte du locataire.

Plusieurs gestionnaires de services ont recours à des organismes communautaires (p. ex., l'Armée du Salut ou Centraide Canada) pour l'administration du programme.

Pour obtenir de plus amples renseignements concernant le Programme provincial de banques d'aide au loyer :

Affaires municipales et Logement
www.mah.gov.on.ca/Page2242.aspx

Pour vous informer sur l'aide disponible dans votre collectivité :

Ontario Rent Bank Network
www.ontariorentbank.net (en anglais seulement)

6.6 Relations entre locateurs et locataires

Loi sur la protection des locataires

La *Loi sur la location à usage d'habitation* réglemente les relations entre locateurs et locataires en Ontario. La loi énonce les droits et les responsabilités des locateurs et des locataires de propriétés résidentielles. Entrée en vigueur au mois de janvier 2007, elle remplace la *Loi sur la protection des locataires*. La loi augmente la protection des locataires tout en aidant les locateurs et elle encourage les investissements dans le marché du logement locatif en Ontario.

La *Loi sur la location à usage d'habitation* s'applique à la plupart des logements locatifs de l'Ontario, y compris les maisons mobiles, maisons de soins, pensions et maisons de rapport. Elle ne s'applique cependant pas aux locaux à usage commercial.

Tribunal du logement de l'Ontario

La Commission de la location immobilière règle les différends en matière de location à usage d'habitation en s'appuyant sur les dispositions de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. L'une des responsabilités de la Commission consiste à renseigner les locateurs et les locataires au sujet de la loi. Une fois qu'ils connaissent leurs droits et obligations, les locateurs et locataires parviennent souvent à régler leurs différends entre eux. Cependant, lorsqu'un locateur et un locataire n'arrivent pas à régler un différend, la Commission a pour responsabilité de décider de la façon de résoudre le litige.

Les locateurs et locataires peuvent présenter une requête à la Commission. Une fois la requête déposée, les parties ont l'occasion d'obtenir une audience en vue du règlement du différend. Durant l'audience, un membre de la Commission détermine l'issue du différend en se fondant sur les preuves présentées par le locateur et le locataire. Si le locateur et le locataire acceptent, il se peut aussi qu'un médiateur de la Commission travaille avec les deux parties pour en arriver à une entente négociée.

Vous pouvez communiquer avec la Commission de la location immobilière afin de recevoir des renseignements sur plusieurs sujets dont :

- nouvelles locations
- droit et obligations des locateurs et des locataires
- entretien et réparations
- loyer
- avances de loyer et autres frais
- résiliation d'une location
- expulsions
- méthode de présentation de la requête

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de la *Loi sur la protection des locataires*, pour communiquer avec un représentant de la Commission dans le but d'obtenir des réponses à des questions ou préoccupations, ou pour savoir où se trouve le bureau de la Commission de la location immobilière le plus près de chez vous :

Commission de la location immobilière
1 888 332-3234
www.ltb.gov.on.ca

6.7 Conseils sur les logements écologiques

Nos choix peuvent aider l'environnement. Voici quelques conseils à appliquer à la maison. Ils vous permettront de créer une vie plus verte :

- Réglez votre thermostat programmable de quelques degrés de plus en été et de quelques degrés de moins en hiver. Vous économiserez 2 p. cent d'énergie pour chaque degré de plus ou de moins, selon la saison. Réglez votre thermostat selon votre horaire.
- Fermez les registres ou les évents des pièces non utilisées afin d'éviter de gaspiller la chaleur ou l'air climatisé.
- Gardez vos rideaux et stores ouverts en hiver et fermés en été. Cette mesure vous aidera à chauffer les pièces durant les journées froides, à conserver la fraîcheur durant les journées d'été et à réduire la consommation d'énergie de votre fournaise et de votre appareil de climatisation.
- Isolez votre maison et remplacez vos électroménagers, vos appareils électroniques et vos luminaires par des modèles écoénergétiques. Éteignez vos appareils lorsqu'ils ne sont pas utilisés.
- L'efficacité des vieux appareils de chauffage central est parfois d'à peine 60 p. cent, ce qui signifie que 40 p. cent du gaz ou du mazout que vous achetez ne sert à rien. En d'autres termes, pour chaque dollar dépensé pour le chauffage, 40 cents sortent directement par la cheminée. Les appareils de chauffage central à rendement énergétique élevé peuvent être jusqu'à 50 p. cent plus efficaces que la plupart des vieux modèles. De plus, assurez-vous que votre appareil de chauffage est propre, lubrifié et bien réglé grâce à un entretien annuel. Un appareil bien entretenu consomme moins d'énergie et est plus économique. Il est également conseillé de laver ou de remplacer le filtre tous les mois ou tous les deux mois sans quoi votre filtre sale réduira la circulation d'air et l'efficacité de votre système de chauffage qui prendra plus de temps pour chauffer votre demeure.
- Les climatiseurs sont un drain considérable pour nos sources d'approvisionnement en électricité. C'est à cause d'eux que les risques de pénurie d'énergie sont plus importants en été. Il est très important de vérifier le taux de rendement énergétique saisonnier (SEER) lors de l'achat d'un système de conditionnement d'air écoénergétique. Un haut taux de rendement énergétique saisonnier signifie un système plus écoénergétique. Un système avec un SEER de 13 sera entre 20 et 25 p. cent plus efficace et moins cher à utiliser qu'un système dont le SEER serait de 10. De plus, il est important de garder portes et fenêtres closes lorsque le climatiseur est en marche sans quoi l'air frais sort directement par les portes et les fenêtres, sans compter que le climatiseur travaille encore plus fort. Si possible, utilisez les ventilateurs de plafond pour aider à rafraîchir, ou même pour remplacer le climatiseur.

- Réparez les toilettes qui fuient. Une toilette qui fuit peut gaspiller jusqu'à 200 000 litres d'eau par année, ce qui équivaut au contenu d'une grande piscine. On peut dépister les fuites des toilettes en mettant quelques gouttes de colorant alimentaire dans le réservoir. Si la cuvette contient du colorant après 15 minutes sans tirer la chasse d'eau, la toilette fuit.
- Produire moins d'ordures. Efforcez-vous d'acheter moins de produits dans des emballages jetables et utilisez des sacs réutilisables pour transporter vos achats.
- Évitez d'utiliser des pesticides sur votre terrain ou dans votre jardin. Envisagez l'utilisation de méthodes de jardinage biologiques et naturelles. Vous pouvez par exemple tailler la pelouse à une hauteur variant entre 5 et 8 cm. Vous pouvez également laisser l'herbe coupée sur le terrain et arroser le matin une seule fois par semaine.
- Bien qu'il soit parfois difficile de se passer de la voiture, voici quelques façons d'en réduire l'utilisation : faire du covoiturage, utiliser le transport en commun, prendre la bicyclette ou marcher.

Pour en savoir davantage sur l'impact environnemental des actes que nous posons et des produits que nous consommons :

Mon environnement
1 800 565-4923
ATS : 1 800 515-2759
www.ene.gov.on.ca/fr/myenvironment/indexa.php

7 Personnes âgées autochtones

7.1 Arts, culture et patrimoine **96**
Conseil des arts de l'Ontario 96
Conseil des arts du Canada 97
Galerie d'art des Affaires indiennes et du Nord Canada 98
Statut d'Indien 98
Concours canadien de rédaction pour Autochtones 99
Aboriginal Multimedia Society 99
Tourisme 99

7.2 Santé **100**
Organisation nationale de la santé autochtone 100
Stratégie de ressourcement pour le mieux-être des Autochtones 101
Programme d'aide à la vie autonome 102
Centres d'amitié 103
Life Long Care Programme 103
Programmes de services aux Autochtones diabétiques 104
Toxicomanie et traitement 105
Services de santé non assurés pour les Premières nations et les Inuits 105
Foyers de soins de longue durée 106
Soins palliatifs et de fin de vie destinés aux populations autochtones 106

7.3 Logement **107**
Société canadienne d'hypothèques et de logement 107
Ministère des Affaires autochtones – Ressources de logement 108

7.4 Agence du revenu du Canada **108**

7.5 Services policiers autochtones **108**

7.6 Ressources supplémentaires **109**

7 Personnes âgées autochtones

Personnes âgées autochtones

Le terme « Autochtones » correspond au nom collectif des gens qui habitaient initialement l'Amérique du Nord ainsi que de leurs descendants. La constitution canadienne reconnaît trois groupes de peuples autochtones : les Indiens (souvent appelés Premières nations), les Métis et les Inuits. Ce sont là trois peuples distincts ayant une histoire, une langue, des pratiques culturelles et des croyances spirituelles qui leur sont propres.

Ce chapitre a pour objectif de fournir des ressources aux Autochtones de l'Ontario. On y trouve des programmes et des services qui s'adressent aux personnes âgées autochtones, des moyens d'accéder à de l'aide et à d'autres ressources d'information. Veuillez consulter d'autres chapitres du présent guide tels que Vie active à la rubrique Bibliothèques publiques.

7.1 Arts, culture et patrimoine

Conseil des arts de l'Ontario

Le Conseil des arts de l'Ontario (CAO) offre des subventions et des services aux artistes professionnels et aux organismes artistiques ontariens pour soutenir l'éducation artistique, les arts communautaires, les métiers d'art, la danse, la littérature, les arts médiatiques, les arts multidisciplinaires, la musique, le théâtre et les arts visuels.

Le CAO reconnaît la diversité et les passés distincts des peuples autochtones de l'Ontario et offre des programmes conçus dans le but d'appuyer un grand nombre d'artistes et de formes d'expression artistique autochtones de la province. Le CAO permet la réalisation de projets d'éducation artistique dans le cadre desquels des artistes autochtones font participer les apprenants à la pratique de leur langue, de leur culture et de leur art.

Les Projets en éducation artistique autochtones offerts par le CAO sont répartis en trois catégories :

- **Apprentissage artistique** – Cette catégorie finance les projets dans lesquels des artistes enseignent des compétences artistiques traditionnelles ou contemporaines à des étudiants de tous âges.
- **Enseignement des langues autochtones par le biais des arts** – Cette catégorie finance les projets en éducation artistique dont l'objectif principal est de transmettre les langues autochtones.
- **Enseignement de la culture autochtone par le biais des arts** – Cette catégorie finance les projets qui visent à transmettre les compétences et le savoir liés aux cultures autochtones traditionnelles.

Le programme Artistes autochtones dans les écoles fait partie du programme Artistes en milieu éducatif, lequel appuie les artistes et les aînés autochtones qui, seuls ou avec un partenaire, dirigent des activités artistiques dans les écoles ontariennes.

Les artistes autochtones de toutes disciplines artistiques sont invités à poser leur candidature aux différents programmes du CAO.

1 800 387-0058
www.arts.on.ca

Conseil des arts du Canada

Le Conseil des arts du Canada considère que l'expression artistique est au cœur même de la culture autochtone. L'élaboration d'une programmation qui répond aux besoins particuliers des artistes autochtones est une priorité du Conseil des arts du Canada qui s'incarne dans des programmes pour les arts médiatiques, la danse, les arts visuels, la musique, le théâtre ainsi que l'écriture et l'édition.

Le Bureau des arts autochtones collabore avec toutes les divisions des disciplines artistiques du Conseil des arts du Canada pour soutenir les pratiques artistiques autochtones. Le Conseil des arts du Canada offre des subventions et des services, selon l'admissibilité, à des artistes professionnels et des organismes dévoués aux arts canadiens à la suite d'un processus concurrentiel d'évaluation par les pairs.

Le programme Transmission de l'héritage des aînés aux jeunes a été créé dans le but d'offrir du financement aux organismes d'arts autochtones qui souhaitent travailler avec les aînés et les jeunes autochtones sur des projets précis, comprenant toutes les formes de pratiques artistiques contemporaines ou traditionnelles. Ce programme permettra aux organismes d'arts autochtones d'aider les aînés à léguer leurs pratiques artistiques à la génération suivante.

Le programme des Échanges coopératifs entre artistes des Peuples autochtones aide les artistes individuels ou les groupes et organismes artistiques autochtones à

se rendre dans d'autres communautés autochtones afin de partager des pratiques artistiques, traditionnelles ou contemporaines, qui favoriseront le développement de leur propre pratique artistique ainsi que l'établissement de liens et de réseaux artistiques privilégiés.

1 800 263-5588
www.canadacouncil.ca/autochtones

Galerie d'art des Affaires indiennes et du Nord Canada

La Galerie d'art des Affaires indiennes et du Nord Canada présente les œuvres d'art de la collection d'art des Affaires indiennes et du Nord Canada et elle est gérée par le Centre d'art indien et inuit. Le Centre d'art offre également un programme d'acquisition, un programme de prêt et un centre de documentation sur l'art indien et inuit.

La collection de la galerie présente des œuvres d'art produites par des artistes canadiens des Premières nations, des Inuits et des Métis. Elle comprend plus de 4 000 œuvres, dont des représentations régionales provenant d'artistes réputés, en milieu de carrière ou nouveaux, et des œuvres de toutes les formes d'expression artistique, comme la vannerie, le perlage, la gravure, la céramique, le dessin, la peinture, la photographie, la sculpture et le textile.

1 800 567-9604
www.ainc-inac.gc.ca/ach/ac/index-fra.asp

Statut d'Indien

Le statut d'Indien inscrit est accordé par le gouvernement fédéral aux personnes inscrites en vertu de la *Loi sur les Indiens.*

Les Indiens inscrits sont admissibles à tout un éventail de programmes et de services offerts par les organismes fédéraux, les gouvernements provinciaux et le secteur privé.

Le Registre des Indiens est le répertoire officiel qui identifie tous les Indiens inscrits au Canada, aux termes de la *Loi sur les Indiens.* Les droits des Indiens inscrits et les avantages auxquels ils sont admissibles peuvent comprendre des mesures d'aide au logement dans les réserves, l'éducation et l'exemption des impôts fédéral et provincial ou territorial dans certaines situations précises. Il peut être difficile de déterminer quels programmes et quelles politiques s'appliquent à vous. Les lois sociales varient selon les provinces et les territoires tout comme les services offerts à la population autochtone. Les services auxquels vous êtes admissibles dépendent grandement de l'endroit où vous habitez.

Des renseignements sur l'admissibilité à l'inscription au Statut ainsi que sur vos avantages et vos droits sont disponibles. Pour de plus amples renseignements :

Affaires indiennes et du Nord Canada
1 800 567-9604
ATS : 1 866 553-0554
www.ainc-inac.gc.ca/br/is/index-fra.asp

Concours canadien de rédaction pour Autochtones

L'Institut Historica-Dominion, le plus grand organisme indépendant voué à la promotion de l'histoire, de l'identité et de la citoyenneté au Canada, organise annuellement le Concours canadien de rédaction pour Autochtones. L'objectif de ce projet national de rédaction est de sensibiliser les Canadiennes et les Canadiens aux grands moments de l'histoire qui ont façonné ce pays du point de vue des jeunes Autochtones. On les invite à écrire une nouvelle de fiction originale ou une création au sujet d'un événement important de l'histoire des Autochtones. Les nouvelles sont jugées par un comité consultatif composé, entre autres, de chefs et d'auteurs autochtones.

Institut Historica-Dominion
1 866 701-1867
www.historica-dominion.ca/fr/

Aboriginal Multimedia Society

L'Aboriginal Multimedia Society offre en ligne un répertoire de ressources et de liens vers des journaux et des stations de radio autochtones du Canada, ainsi que vers des sites autochtones traitant d'une multitude de sujets comme les arts et les artistes, les événements culturels et communautaires, la santé et les anciens combattants.

www.e-ammsa.com (en anglais seulement)

Tourisme

La Société du Partenariat ontarien de marketing touristique est un organisme gouvernemental associé aux exploitants touristiques ontariens. Il fournit une foule de renseignements sur des destinations de voyage thématique qui célèbrent la culture, l'histoire et les traditions autochtones.

- **Pow Wows :** Occasions idéales pour admirer les danses traditionnelles; écouter des chansons racontant les récits des guerriers, l'honneur et la vie sociale transmise par les aînés; entendre les chants sans paroles inventés pour permettre aux différentes tribus de chanter ensemble; et goûter des mets traditionnels.

- **L'Histoire se fait aujourd'hui :** Destinations thématiques liées aux longues maisons, aux tipis et aux lieux sacrés, toutes conçues pour retracer et mieux comprendre l'histoire des peuples autochtones du Sud-Ouest de l'Ontario.
- **Légendes autochtones :** Découverte des grands esprits, apprentissage du point de vue autochtone et expérience de cette vénération pour la terre, le vent et le ciel dans les cadres naturels parmi les plus spectaculaires de l'Ontario.
- **Lieux et événements autochtones :** Expérience des traditions et des célébrations ancestrales, tout en apprenant la fascinante histoire et la riche culture des peuples autochtones de l'Ontario.

Partenariat ontarien de marketing touristique
1 800 ONTARIO (1 800 668-2746)
www.ontariotravel.net/TCISSegmentsWeb/main.portal?language=fr
(cliquez sur À faire en Ontario puis sur Autochtone)

7.2 Santé

Organisation nationale de la santé autochtone

L'Organisation nationale de la santé autochtone (ONSA) est un organisme mis sur pied et géré par des Autochtones dont le seul but est d'influencer et de faire progresser la santé et le mieux-être des peuples autochtones.

Les anciens des Premières nations, des Inuits et des Métis font partie intégrante des conférences, des rassemblements régionaux et des autres évènements de l'ONSA. Ils jouent un rôle indispensable en célébrant des cérémonies, en faisant des présentations ou donnant des conseils.

L'ONSA poursuit cinq objectifs principaux :

- améliorer et promouvoir la santé des Autochtones par des activités fondées sur la connaissance
- promouvoir une bonne compréhension des questions de santé touchant les peuples autochtones
- faciliter et promouvoir la recherche sur la santé autochtone et développer des partenariats en recherche
- encourager la participation des peuples autochtones dans la prestation des soins de santé
- affirmer et protéger les pratiques traditionnelles autochtones en matière de guérison

Le travail de l'ONSA est renforcé par ses trois centres qui se concentrent sur les besoins distincts de leur population respective et en favorisant des approches culturellement pertinentes de soins de santé.

Pour des liens utiles et de plus amples renseignements sur les trois centres suivants :

Centre des Premières nations
www.naho.ca/firstnations/index.php

The Inuit Tuttarvingat
www.naho.ca/inuit (en anglais et en inuit seulement)

Centre Métis
www.naho.ca/metiscentre/index.php

Stratégie de ressourcement pour le mieux-être des Autochtones

La Stratégie de ressourcement pour le mieux-être des Autochtones est un programme de services qui réunit les organismes autochtones et le gouvernement de l'Ontario dans un partenariat privilégié afin de promouvoir la santé et la guérison de la population autochtone dans un effort pour aborder les problèmes de mauvaise santé et de violence familiale dans les communautés autochtones.

Les Autochtones ont une approche holistique de la santé qui comprend les aspects physiques, mentaux, affectifs, spirituels et culturels de la vie. Cette démarche permet de promouvoir une vision de la guérison et du mieux-être qui équilibre le corps, la pensée, les émotions et l'esprit tout au long du continuum de la guérison. L'objectif de la Stratégie de ressourcement pour le mieux-être des Autochtones est l'amélioration de la santé et du mieux-être des personnes, des familles, des communautés et nations autochtones au moyen de :

- l'accès équitable à des soins de santé primaires, des services et des programmes de guérison satisfaisants et adaptés à la culture autochtone, comprenant la prévention, le traitement et le soutien
- l'utilisation des forces et la mise en valeur des capacités des communautés autochtones
- la promotion de relations équitables et sans violence ainsi que de milieux sains

Voici quelques-uns des services offerts :

Les **centres de soins de santé autochtones** offrent des soins primaires adaptés à la culture des familles autochtones dans toute la province. Les programmes peuvent comprendre les soins prénatals et postnatals, l'alimentation, l'information sur la santé, la prévention des maladies, le counseling et les soins traditionnels.

Les **pavillons de ressourcement** offrent des démarches traditionnelles pour traiter les profondes conséquences de la violence physique, mentale et psychologique, des agressions sexuelles et de la dysfonction familiale.

Les **refuges pour les femmes et les familles** sont situés dans différents endroits afin de fournir un logement sécuritaire provisoire aux femmes et à leurs enfants qui cherchent à se mettre à l'abri du partenaire ou de la famille. Les programmes peuvent comprendre des services comme le soutien, le suivi médical et de l'information pour prévenir la violence.

La Stratégie de ressourcement pour le mieux-être des Autochtones subventionne de nombreux programmes et services. Pour de plus amples renseignements :

Stratégie de ressourcement pour le mieux-être des Autochtones
416 326-6905
www.ahwsontario.ca/programs/progcont.html (en anglais seulement)

Veuillez consulter le chapitre Santé et bien-être pour obtenir des ressources supplémentaires.

Programme d'aide à la vie autonome

Le Programme d'aide à la vie autonome d'Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC) aide les membres des Premières nations vivant avec des limitations fonctionnelles (en raison de leur âge, de problèmes de santé ou d'une incapacité) à conserver leur autonomie et à vivre dans des conditions saines et sécuritaires.

Le Programme d'aide à la vie autonome comprend trois volets :

- les soins à domicile qui fournissent des services d'aide familiale
- le placement familial qui assure la supervision et les soins dans un milieu familial
- les soins en établissement qui offrent des services de type I et II
  (Les services de type I sont des soins en établissement pour les personnes qui ne nécessitent qu'une supervision et une aide minimales dans leurs activités quotidiennes, pour de courtes périodes chaque jour. Les soins de type II sont des soins prolongés dispensés aux personnes nécessitant des soins personnels 24 heures sur 24, sous supervision médicale ou infirmière.)

Le programme est administré par des agents des Premières nations, qui évaluent les besoins financiers et sociaux des personnes. Pour de plus amples renseignements :

1 800 567-9604
ATS : 1 866 553-0554
www.ainc-inac.gc.ca/hb/sp/alp-fra.asp

Centres d'amitié

L'Ontario Federation of Indian Friendship Centres est un organisme provincial autochtone qui gère de nombreux programmes offerts par 27 centres d'amitié de la province qui en sont membres.

Les centres représentent une ressource pour les services communautaires dans des domaines comme la santé, la justice, le soutien aux familles, l'emploi et la formation. Ils sont en mesure de répondre à des milliers d'Autochtones qui demandent des services adaptés à leur culture en milieu urbain.

Ontario Federation of Indian Friendship Centres
416 956-7575
www.ofifc.org/centres/ (en anglais seulement)

Life Long Care Programme

Le programme de soins de longue durée Life Long Care Programme, offert par l'Ontario Federation of Indian Friendship Centres, a pour objectif d'offrir des services de soutien communautaire aux Autochtones en milieu urbain qui vivent avec une incapacité ou une maladie chronique ou qui sont des personnes fragiles ou âgées.

Les services particuliers offerts comprennent :

- les repas collectifs (incluant le transport, un repas nourrissant et l'occasion de participer à des activités sociales)
- le transport (pour des rendez-vous médicaux, du magasinage, des activités sociales ou des programmes)
- l'entretien ménager et la réparation domiciliaire
- des visites amicales (donne l'occasion d'une rencontre en tête à tête avec une personne âgée qui vit de l'isolement)
- des vérifications de sécurité et du réconfort
- un centre de jour pour adultes
- du soutien aux responsables des soins et du counseling

Pour déterminer si vous ou votre famille êtes admissible au Life Long Care Programme, ou pour obtenir de plus amples renseignements sur ce service, veuillez communiquer avec le Centre d'amitié de votre région ou avec l'Ontario Federation of Indian Friendship Centres.

416 956-7575
www.ofifc.org/programmes/Life_Long_Care_Programme.php
(en anglais seulement)

Programmes de services aux Autochtones diabétiques

Le diabète est une préoccupation majeure de santé publique pour les Autochtones. Le nombre de diabétiques chez les membres des peuples autochtones du Canada est de trois à cinq fois plus élevé que dans l'ensemble de la population.

De nombreux organismes autochtones travaillent à sensibiliser la population à la cause du diabète et offrent des programmes et des services aux personnes atteintes par la maladie. Ces programmes adaptés à la culture autochtone offrent des services de santé, de promotion et de prévention ainsi que de dépistage et de traitement dans la collectivité.

- L'**Association nationale autochtone du diabète** (NADA) travaille avec les personnes, les familles et les communautés pour qu'elles puissent avoir accès à des ressources sur la prévention, l'information et la recherche au sujet du diabète. Pour de plus amples renseignements :

  1 877 232-NADA (1 877 232-6232)
  Courriel : diabetes@nada.ca
  www.nada.ca/resources/links (en anglais seulement)

- Le **Réseau-santé du diabète du Nord** (NDHN) par l'entremise de son réseau des Northern Ontario Diabetes Programs, œuvre dans 176 communautés du Nord de l'Ontario en fournissant des services sur place et des services externes ainsi que de l'information aux diabétiques adultes, dont plusieurs sont des aînés autochtones. Ces services sont assurés par des professionnels de la santé possédant une bonne connaissance du diabète. Ils donnent également de la formation au personnel et d'autres services de soutien aux travailleuses et travailleurs de la santé, aux écoles et autres organismes du Nord de l'Ontario.
- Le **Réseau-santé du diabète du Nord** offre également une initiative dans le Nord-Ouest de l'Ontario qui finance des activités relatives au diabète, gérées par la collectivité, ainsi que de la formation dans les communautés autochtones. On encourage les personnes âgées à parler aux dirigeants de la santé de leur communauté ou à des organismes autochtones hors réserve afin de connaître les activités subventionnées par le Réseau-santé du diabète du Nord en matière de prévention ou de gestion qui sont offertes ou planifiées. Si les activités désirées ne sont pas offertes, on invite les ainés à travailler avec les dirigeants du domaine de la santé pour leur soumettre une idée de projet qui pourrait recevoir du financement. Pour de plus amples renseignements :

  1 800 565-3470
  www.ndhn.com/diabetesPrograms-aboriginal.html
  (en anglais seulement)

- L'**Association canadienne du diabète** est présente dans plus de 150 collectivités de l'ensemble du pays. Chaque communauté offre un ensemble particulier de programmes et de services. Les personnes souffrant de diabète ont accès à de nombreux programmes et services ainsi qu'à de l'information concernant les faits liés au diabète, la vie avec cette maladie, la gestion quotidienne, la nutrition, l'insuline. Pour de plus amples renseignements :

  1 800 BANTING (1 800 226-8464)
  www.diabetes.ca/get-involved/community (en anglais seulement)

Toxicomanie et traitement

Certains peuples des Premières nations et des Inuits voient leur vie déchirée quotidiennement par les problèmes engendrés par l'alcool, le tabac et les drogues. Santé Canada subventionne les communautés des Premières nations et des Inuits afin qu'elles mettent sur pied et gèrent des programmes de traitement dans le but d'aider les personnes et les familles touchées par des problèmes de dépendance à l'alcool ou aux drogues.

Les composantes du traitement sont : l'intervention d'urgence, l'évaluation, la planification de thérapies individuelles, le counseling individuel ou collectif, les activités culturelles, la ludothérapie, le développement des compétences de vie, les services pour patients externes et les mesures de suivi.

Pour obtenir le Répertoire des centres de traitement et de plus amples renseignements :

613 952-0087
www.hc-sc.gc.ca (cliquez sur Santé des Premières nations, des Inuits et des Autochtones; ensuite, cliquez sur Consommation de substances et traitement de la toxicomanie)

Services de santé non assurés pour les Premières nations et les Inuits

Santé Canada offre aux Premières nations et aux Inuits une gamme de produits et de services médicaux nécessaires en matière de santé lorsque ceux-ci ne sont pas couverts par un régime d'assurance privé ou par les régimes d'assurance-maladie et les programmes sociaux des provinces et des territoires.

Les Services de santé non assurés (SSNA) peuvent comprendre les médicaments sur ordonnance, les médicaments en vente libre, l'équipement médical et les fournitures médicales, le counseling à court terme en cas de crise, les soins dentaires, les soins de la vue et le transport pour raison médicale. Pour aider les peuples des Premières nations et les Inuits à atteindre globalement un état de santé

comparable à celui des autres Canadiens, le Programme de soins de santé non assurés couvre une gamme limitée de ces produits et services.

Il existe plusieurs types de services non assurés et différentes façons d'y accéder. Pour de plus amples renseignements :

1 800 640-0642
www.hc-sc.gc.ca (cliquez sur Santé des Premières nations, des Inuits et des Autochtones; ensuite, cliquez sur Services de santé non assurés)

Foyers de soins de longue durée

Wikwemikong Nursing Home
2281 Wikwemikong Way
C.P. 114
Wikwemikong (Ontario) P0P 2J0
705 859-3107

Iroquois Lodge Nursing Home
Chemin Chiefswood
C.P. 309
Oshweken (Ontario) N0A 1M0
519 445-2224

Tsi Ion Kwa Nonh So: Te
70, chemin Kawehnoke
Akwesasne (Ontario) K6H 5R7
613 932-1409

Soins palliatifs et de fin de vie destinés aux populations autochtones

Les soins palliatifs visent à soulager la souffrance d'une personne, à améliorer sa qualité de vie et à l'accompagner vers le décès. Ce type de soins est destiné aux patients atteints d'une maladie pouvant compromettre leur survie, ou qui risquent d'être atteints d'une telle maladie, ainsi qu'à leurs proches. Quels que soient le diagnostic posé et le pronostic, et indépendamment de l'âge, les soins sont fournis aux personnes qui ont des attentes ou des besoins non comblés.

L'Association canadienne de soins palliatifs est la voix nationale des soins palliatifs au Canada. En plus de donner de l'information sur la disponibilité des services et des programmes de soins palliatifs au Canada, elle offre des ressources sur plusieurs sujets d'intérêt pour les personnes qui prodiguent des soins de fin de vie à une personne autochtone et à sa famille.

- **Centre de ressources communes en soins palliatifs** – Subdivise ses renseignements en plusieurs catégories et sous-catégories, allant de la formation, des politiques en matière de santé, de l'évaluation et du traitement des symptômes (dont la douleur), de la préparation à la mort, des soins spirituels jusqu'au chagrin et au deuil.
- **Répertoire national des ressources et des outils** existants en matière de soins palliatifs destinés aux Premières nations et aux Inuits.
- **Caring for the Terminally Ill: Honouring the Choices of the People** – Un ouvrage à consulter en ligne qui s'adresse aux populations autochtones des milieux ruraux et éloignés, dont le but est de soutenir les personnes atteintes d'une maladie qui met leur vie en danger, et leurs aidants naturels.

Pour de plus amples renseignements :

Association canadienne de soins palliatifs (Autochtones)
1 800 668-2785
www.acsp.net/groupes_d-interet/questions_autochtones.html

7.3 Logement

Société canadienne d'hypothèques et de logement

À titre d'organisme national responsable de l'habitation au Canada, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) est déterminée à trouver des solutions innovatrices en vue de faciliter l'accession à la propriété et d'améliorer les conditions de vie dans les réserves.

La SCHL participe à un grand nombre de programmes et d'initiatives des Premières nations, des Métis et des Inuits, afin de soutenir les peuples autochtones. Certains de ces engagements s'adressent en particulier aux personnes âgées.

Le **Programme d'aide à la remise en état des logements dans les réserves** offre aux conseils de bande et à leurs membres une aide financière en vue de leur permettre de réparer les logements délabrés pour les rendre conformes aux normes minimales de salubrité et de sécurité, et de modifier les logements pour les rendre plus accessibles aux personnes handicapées. Les ménages qui ont un revenu limité peuvent bénéficier d'une aide si leur maison date d'au moins cinq ans, est dépourvue des installations essentielles ou nécessite des réparations importantes dans au moins une des catégories suivantes : charpente, électricité, plomberie, chauffage, sécurité-incendie.

La SCHL propose un grand nombre de ressources et de programmes qui traitent du logement autochtone. Pour de plus amples renseignements :

1 800 668-2642
www.cmhc.ca/fr/au

Ministère des Affaires autochtones – Ressources de logement

Un des mandats du ministère des Affaires autochtones est de faciliter pour les Autochtones l'accès aux programmes, services et sources d'information du gouvernement de l'Ontario. Son site Web propose de nombreux liens vers des ressources qui se rapportent aux Autochtones et au logement à coût abordable pour les familles et les personnes âgées. Pour de plus amples renseignements :

1 866 381-5337
www.aboriginalaffairs.gov.on.ca/francais/services/housing.asp

7.4 Agence du revenu du Canada

Les Autochtones sont assujettis aux mêmes règles que les autres résidents canadiens en ce qui concerne l'impôt et les taxes, sauf si leur revenu est admissible à l'exemption prévue à l'article 87 de la *Loi sur les Indiens*.

Les Indiens inscrits et les résidents du Nord peuvent avoir droit à des avantages fiscaux en ce qui concerne l'impôt sur le revenu, la taxe sur les produits et services, la taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) et les taxes d'accise.

Un grand nombre de formulaires et de publications dont pourraient avoir besoin les Autochtones sont disponibles. Pour de plus amples renseignements :

Agence du revenu du Canada
1 800 959-8281
www.cra-arc.gc.ca/brgnls/menu-fra.html

7.5 Services policiers autochtones

Le Bureau des services policiers des Autochtones de la Police provinciale de l'Ontario (OPP) apporte une assistance policière aux communautés autochtones et appuie les services policiers des Premières nations. La Police provinciale de l'Ontario concentre ses efforts sur le développement communautaire sécuritaire et durable au moyen de la formation d'officiers et de partenaires afin de répondre aux besoins particuliers des communautés des Premières nations. Ces efforts de formation ciblent des domaines comme la prévention du suicide et le bien-être communautaire.

Police provinciale de l'Ontario
Service de police : 1 888 310-1122
Renseignements généraux : 705 329-6111
www.opp.ca
En cas d'urgence, composez le 9-1-1 (lorsque disponible).

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) entretient avec les peuples autochtones du Canada une relation riche et en constante évolution. Voilà plus de 130 années, on créait la « Police à cheval du Nord-Ouest » qui avait pour mission de servir et de protéger l'Ouest canadien. Cette police dépendait des Autochtones qui leur servaient de guides. Les Autochtones représentent aujourd'hui un pourcentage important des employés et des usagers de la GRC.

La priorité de la GRC est de contribuer à la santé et à la sécurité des communautés autochtones en élaborant des stratégies de prévention du crime par l'entremise du développement social et de la prestation de services policiers constants et adaptés à la culture autochtone.

Gendarmerie royale du Canada
613 993-7267
www.rcmp-grc.gc.ca/aboriginal-autochtone/index-fra.htm
En cas d'urgence, composez le 9-1-1 (lorsque disponible)

7.6 Ressources supplémentaires

Affaires indiennes et du Nord Canada
1 800 567-9604
ATS : 1 866 553-0554
www.ainc-inac.gc.ca

Info-aînés – Services aux Autochtones
1 866 433-3323
www.seniorsinfo.ca/fr/categories/641

Inuit Tapiriit Kanatami
(voix nationale des Inuits du Canada)
1 866 262-8181
www.itk.ca (en anglais seulement)

Métis Nation of Ontario
1 800 263-4889
www.metisnation.org
(en anglais seulement)

Ministère des Affaires autochtones
1 866 381-5337
www.aboriginalaffairs.gov.on.ca/francais/services/seniors.asp

Portail des Autochtones au Canada
1 888 399-0111
www.aboriginalcanada.gc.ca

Premières nations de l'Ontario
416 597-1226
www.chiefs-of-ontario.org
(en anglais seulement)

Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario
1 888 910-1999 (Ligne Info – personnes âgées)
ATS : 1 800 387-5559
www.personnesageesdelontario.ca

8 Prestation de soins

8.1 Les besoins des responsables des soins **112**
Comment demander l'aide dont vous avez besoin? 112
Plan d'action en dix points à l'intention des responsables des soins 113

8.2 Comment savoir si l'un de vos proches a besoin d'aide? **114**

8.3 Prestation de soins à distance **116**
Mesures à prendre pour assurer des soins à distance plus efficaces 116
Gestion de l'information 117

8.4 Groupes de défense des droits **117**

8.5 Crédits d'impôt **118**

8.6 Prestations d'emploi pour les fournisseurs de soins **118**
Programme de prestations de compassion 118
Congé familial pour raison médicale 119
Congé d'urgence personnelle 119

8.7 Soins destinés aux soignantes et aux soignants **119**
Groupes de soutien 120
Services de relève 120

8 Prestation de soins

Les soignantes et les soignants sont des « personnes qui fournissent des soins continus à des membres de la famille et à des amis qui en ont besoin en raison de leur état de santé physique, intellectuelle ou mentale. » La prestation de soins n'est pas un phénomène nouveau, mais en raison des progrès de la médecine, les familles fournissent maintenant des soins plus complexes sur une période de temps plus longue qu'auparavant. Les pressions sur le système de soins de santé signifient que de plus en plus de membres de famille doivent prendre plus de responsabilités en ce qui concerne la prestation des soins, et qu'ils ont besoin de soutien et de préparation pour assumer leur nouveau rôle.

8.1 Les besoins des responsables des soins

Comment demander l'aide dont vous avez besoin?

Souvent, il est difficile de demander de l'aide parce qu'on ne connaît pas toujours ses besoins, qu'on ne veut pas déranger, ou que l'on croit que personne d'autre ne peut faire le travail aussi bien que nous, ou encore que personne d'autre ne devrait le faire.

Dressez une liste objective de toutes les tâches qui doivent être accomplies et essayez de trouver les meilleures ressources pour chacune d'elles. Regroupez les tâches en catégories distinctes, comme les soins personnels, les soins professionnels, les tâches ménagères, le transport, etc.

Les besoins courants des soignantes et des soignants comprennent :

- une personne fiable pour les tâches liées à la prestation des soins. Dressez la liste des tâches qui doivent être exécutées régulièrement (p. ex., tondre la pelouse, pelleter la neige, faire les courses, fournir le transport, etc.) et trouvez les services offerts dans votre collectivité
- une liste d'amis que vous savez capables de vous écouter sans porter de jugement et qui ne vous donneront pas de conseils non sollicités
- répit – un temps pour régénérer votre esprit, refaire vos forces et le plein d'énergie et tout en vous libérant d'une partie du stress. Examinez les ressources offertes dans votre collectivité

- un temps pour vivre la peine et ressentir la tristesse de prendre soin d'un être cher qui perd ses moyens
- un temps pour rire – un bon sens de l'humour est essentiel pour maintenir un certain recul pour s'occuper des demandes constantes occasionnées par une maladie chronique ou grave
- un lieu sûr qui permet de décrocher. Les groupes de soutien peuvent être d'une grande utilité. La possibilité de parler à des personnes qui ont des expériences semblables à la vôtre et les écouter vous permettra de mieux comprendre votre situation. Vous pouvez y trouver de bons conseils, des trucs, des suggestions et de l'information utile. Parfois, le seul fait de savoir que vous n'êtes pas seul peut être réconfortant
- des ressources appropriées dans votre communauté pour vous aider en ce qui concerne la planification juridique, financière, sociale et les questions de santé à long terme

Plan d'action en dix points à l'intention des responsables des soins

1. Commencez à discuter des souhaits des membres de la famille qui vieillissent. Par exemple, s'ils veulent rester chez eux, devraient-ils envisager de faire des rénovations afin de pouvoir monter et descendre plus facilement les escaliers ou pouvoir se servir de la salle de bain s'ils doivent utiliser un fauteuil roulant?
2. Évitez de faire des promesses que vous ne pourrez pas tenir. Si un conjoint ou un parent vous demande de lui promettre de ne jamais le mettre dans un foyer de soins infirmiers, vous pouvez lui donner la réponse suivante : « Je promets de faire tout mon possible; je promets que je serai toujours là pour toi. » Rappelez-vous toujours que la sécurité de votre proche est primordiale.
3. Apprenez le rôle crucial de la planification juridique et financière. Commencez à rassembler des renseignements sur la sécurité financière de la personne; renseignez-vous sur l'endroit où elle garde les originaux de ses documents. Assurez-vous que la personne a préparé les documents nécessaires comme les testaments, les directives sur la planification préalable des soins et les procurations.
4. Posez des questions au sujet du système de santé. Explorez les autres options en matière de logement, le mode de fonctionnement du foyer et les services sociaux disponibles, etc. Réfléchissez au cadre qui conviendrait le mieux à la personnalité et aux intérêts de votre proche.
5. Faites face aux réalités : sera-t-il nécessaire de prendre des décisions au sujet de la conduite d'un véhicule automobile, de cohabitation ou de placement?
6. Soyez conscient des pertes que pourrait vivre votre proche afin de vous y préparer et de composer avec celles-ci :
    - incontinence
    - perte de mémoire

- errance
- incapacité de vous reconnaître

7. Discutez en famille de la façon dont vous souhaitez partager la responsabilité des soins de votre proche et de son bien-être.
8. Demandez à vos pairs comment ils font face aux défis que présente la prestation des soins, et discutez des problèmes qu'ils ont rencontrés et des solutions qu'ils ont trouvées.
9. Soyez conscient de ce que vous risquez de perdre :
    - vie privée
    - vie sociale
    - revenu
    - possibilités de carrière
10. Appréciez les avantages que la prestation de soins peut vous offrir :
    - une nouvelle relation
    - de nouvelles compétences
    - une plus grande compassion et un épanouissement
    - de nouvelles amitiés
    - de nouveaux souvenirs

8.2 Comment savoir si l'un de vos proches a besoin d'aide?

Les spécialistes en gérontologie évaluent les capacités des personnes âgées à l'aide de deux listes. La première est la liste des « Activités de la vie quotidienne » ou AVQ. Il est évident que votre conjoint, parent ou ami a besoin d'aide ou d'intervention extérieure et que cela s'impose, si cette personne vit l'un des problèmes suivants :

- continence
- alimentation
- se coucher ou se lever
- faire sa toilette
- prendre un bain
- s'habiller
- sécurité

La deuxième liste est celle des « Activités de la vie domestique » ou AVD. Il est plus difficile de savoir si une personne éprouve des difficultés avec ces tâches, à moins que vous ne viviez avec elle. L'observation lors de vos visites peut être primordiale.

- gérer ses finances
- utiliser le téléphone
- faire des courses

- préparer les repas
- faire le ménage
- faire la lessive
- utiliser les transports
- prendre ses médicaments

Rappelez-vous : même si la personne a besoin d'aide pour au moins l'une de ces tâches, elle peut préserver son autonomie si elle bénéficie du soutien à domicile approprié.

Les choses à observer lorsque vous faites une visite pour évaluer si une aide extérieure s'impose :

- votre proche est toujours mal vêtu
- absence d'attention à l'hygiène personnelle
- factures impayées, courrier non ouvert sur la table
- lessive qui s'accumule
- brûlures de cigarette sur les meubles
- perte de poids non expliquée
- hématomes ou autres signes de traumatisme (provenant de chutes ou de mauvais traitements)
- casseroles noircies (problèmes de cuisinière) ou réfrigérateur vide ou trop plein (mauvaises habitudes alimentaires)
- comportement inhabituel : la personne vous cache certaines choses, devient asociale ou même renfermée.

La liste ci-dessus ne traite pas des symptômes cognitifs qui peuvent révéler un problème plus grave. Si vous constatez qu'un proche se perd en conduisant sa voiture ou en se promenant, ou si vous constatez des changements marquants de personnalité, la perte de la notion de temps ou une confusion constante, consultez immédiatement un médecin. Une autre façon de savoir comment vous y prendre consiste à convoquer une réunion de famille. De cette manière, chacun – parents et enfants adultes – comprendra les problèmes; tous auront la possibilité de participer aux solutions. Si l'un des membres de la famille est à l'extérieur, essayez d'organiser une téléconférence.

Veuillez communiquer avec votre Centre d'accès aux soins communautaires (www.310casc.ca) et demandez une évaluation en vue de vous faciliter le choix des mesures que vous devez prendre.

Autres ressources :

Home Care Ontario
905 543-9474
www.homecareontario.ca
(en anglais seulement)

SantéOntario
www.santeontario.com

8.3 Prestation de soins à distance

Les responsables des soins à distance peuvent ne pas être sur place pour offrir des soins directs, mais ils peuvent être actifs dans leur rôle de gestionnaires des soins, c'est-à-dire trouver et coordonner les services; la négociation avec le bénéficiaire des soins, les professionnels de la santé et les membres de la famille; déléguer les tâches; surveiller la situation et prendre des décisions.

Mesures à prendre pour assurer des soins à distance plus efficaces

- Organiser une évaluation médicale, y compris une évaluation cognitive, par un médecin de famille ou un spécialiste, si nécessaire.
- Déterminer les soins nécessaires.
- Se renseigner sur les ressources communautaires offertes.
- Obtenir l'aide de services de santé locaux et d'organismes communautaires ou de gestionnaires de soins privés.
- Déterminer qui peut aider — membres de la famille, amis et connaissances.
- Déterminer les domaines où vous aurez besoin d'une aide professionnelle.
- Dresser une liste d'options de soins.
- Concevoir un plan de soins.
- Discuter du plan de soins avec la personne qui en bénéficie, les membres de la famille et l'équipe de soins de santé, si nécessaire.
- Si des services financés par les gouvernements ne sont pas disponibles, des gestionnaires de soins privés peuvent offrir des services sur une base payante. Assurez-vous de bien vérifier les coûts connexes.
- Se renseigner sur les options de logement et de relogement.
- Créer un registre des soins ou un classeur pour y consigner les renseignements importants sur les soins.

Un travailleur social ou un gestionnaire des soins qui travaille là où la personne âgée habite pourra collaborer avec vous afin d'effectuer l'évaluation, concevoir le plan de soins et faciliter l'accès aux programmes et aux services. Le gestionnaire des soins peut en outre intervenir lors des discussions familiales et vous tenir au courant de la situation de façon régulière. Si vous souhaitez organiser une rencontre avec un travailleur social ou un gestionnaire de soins, veuillez communiquer avec un Centre

d'accès aux soins communautaires (www.310casc.ca) de la région où habite la personne âgée.

Gestion de l'information

Un document de planification des soins ou un classeur, qui comprendra des renseignements sur tous les aspects des soins aidera les fournisseurs de soins à rester organisés et à disposer rapidement des renseignements personnels et médicaux nécessaires. Il permettra de centraliser les communications parmi tous les responsables de soins et les aidants naturels, en offrant un endroit où l'équipe de prestation des soins pourra laisser des messages importants. Les fournisseurs de soins peuvent apporter le classeur lors des visites chez le médecin, dans le but de mettre à jour immédiatement les renseignements sur les médicaments, ou lors des visites dans les foyers de soins de longue durée, en vue de pouvoir consigner les renseignements pendant qu'ils sont encore frais à leur esprit.

8.4 Groupes de défense des droits

Il existe toujours des moyens de faire pression, d'obtenir ce dont la ou le responsable des soins a besoin. Cependant, ceci nécessite des efforts et de la planification. Les fournisseurs de soins doivent apprendre à communiquer efficacement avec les professionnels de la santé. Lors de la préparation en vue de rencontres avec un médecin ou d'autres professionnels, ils doivent dresser une liste des choses dont ils veulent discuter et des questions qu'ils veulent poser.

À la fin de chaque rencontre avec des professionnels, les fournisseurs de soins devraient se poser les questions suivantes :

- A-t-on bien décrit les soins nécessaires et a-t-on donné les instructions appropriées?
- A-t-on répondu à toutes mes questions?
- Les professionnels visés maintiennent-ils des contacts réguliers avec moi?
- Est-ce que je participe aux évaluations?

Si vous avez des inquiétudes concernant des questions liées aux soins ou de nature juridique, veuillez vous adresser au Advocacy Centre for the Elderly (ACE), une clinique juridique communautaire destinée aux personnes âgées à faible revenu. Pour de plus amples renseignements au sujet de l'ACE, veuillez consulter le chapitre Questions juridiques, droits de la personne et questions liées au décès.

8.5 Crédits d'impôt

Une personne qui assure du soutien peut être admissible au Crédit d'impôt pour personnes handicapées et au crédit d'impôt pour frais médicaux. Pour être considérée comme une personne assumant les frais d'entretien, vous devez entretenir le domicile des personnes à charge. Elles doivent vivre à cet endroit pendant un certain temps au cours de l'année d'imposition (cela ne signifie pas toute l'année).

Ce sont des crédits d'impôt non remboursables, ce qui veut dire qu'ils réduisent le montant de l'impôt sur le revenu que vous devez au gouvernement fédéral ou provincial, mais vous ne recevrez aucune indemnité en espèces.

Un autre crédit d'impôt peut être réclamé si vous entretenez une habitation pour un membre de la famille admissible dont vous avez la charge. Contrairement aux Crédits d'impôt pour personnes handicapées et pour les frais médicaux, celui-ci ne peut pas être réclamé si la personne dont vous vous occupez est votre conjoint ou conjoint de fait.

Pour de plus amples renseignements sur ces crédits d'impôt, veuillez consulter le chapitre Finances et, pour tout autre renseignement :

Agence du revenu du Canada
1 800 959-8281
www.cra-arc.gc.ca

8.6 Prestations d'emploi pour les fournisseurs de soins

Programme de prestations de compassion

Si vous êtes admissible aux prestations d'assurance-emploi, vous pourriez recevoir des prestations de compassion pendant un maximum de six semaines si vous devez vous absenter temporairement de votre travail dans le but de prodiguer des soins à un membre de votre famille gravement malade qui risque de mourir au cours des 26 prochaines semaines.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Service Canada :

Service Canada
1 800 206-7218
www.servicecanada.gc.ca/fra/ae/genres/prestations_compassion.shtml

Congé familial pour raison médicale

Même si vous avez droit aux prestations de compassion, vous devez vous assurer auprès de votre employeur qu'il conservera votre emploi pour vous pendant votre absence. En vertu de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*, le congé familial pour raison médicale permet aux employés de prendre jusqu'à huit semaines de congé familial pour s'occuper de certains membres de la famille. Il s'agit d'un congé sans solde. Votre emploi est protégé pendant votre absence, mais l'employeur ne vous paie pas. Un médecin compétent doit signer un certificat. Même si vous n'avez pas droit aux prestations de compassion, vous pouvez encore être en mesure de prendre un congé familial pour raison médicale.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le Centre d'information sur les normes d'emploi :

1 800-531-5551
www.labour.gov.on.ca/english/es/faqs/fml.php

Congé d'urgence personnelle

Un employé peut prendre ce type de congé en cas de maladie, de blessure ou d'une urgence médicale, ou afin de prodiguer des soins à certains membres de la famille ou à des proches qui dépendent de lui pour des soins et de l'aide. Il s'agit d'un congé non payé avec protection de l'emploi qui permet aux membres du personnel d'entreprises de plus de 50 employés de prendre jusqu'à dix jours de congé par année civile.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le Centre d'information sur les normes d'emploi :

1 800-531-5551
www.labour.gov.on.ca/french/es/pubs/guide/emergency.php

8.7 Soins destinés aux soignantes et aux soignants

Les soins pour les soignantes et les soignants ne devraient jamais être considérés comme un acte égoïste, mais plutôt comme faisant partie intégrante de tout plan de soins sensé et durable.

Apprenez à connaître les méthodes d'adaptation qui vous conviennent et utilisez-les. Faites des exercices, allez au cinéma, lisez, tenez un journal – faites ce qui vous plaît, mais assurez-vous d'adopter un mode de vie sain.

Ressources:

Long Term Care Planning Network
www.ltcplanningnetwork.com
(en anglais seulement)

How to Care
www.howtocare.com
(en anglais seulement)

Groupes de soutien

Les groupes de soutien peuvent vous donner l'occasion d'acquérir de nouvelles aptitudes, de trouver des solutions en matière de soins auprès d'autres fournisseurs de soins et d'exprimer ouvertement tout l'éventail des émotions que les soignantes et les soignants éprouvent – allant de la frustration, de la colère et de la culpabilité à la solitude et à la tristesse. D'autres soignants peuvent vous offrir un soutien optimal; ils savent ce que vous vivez et sont là pour partager et vous offrir un soutien, et non pas pour vous juger et vous blâmer.

Ressources

Société Alzheimer de l'Ontario
1 800 616-8816
www.alzheimer.ca

Association canadienne pour la santé mentale – Ontario
416 789-7957
www.ontario.cmha.ca
(en anglais seulement)

Self-Help Resource Centre – The Ontario Self-Help Network (OSHNET)
1 888 283-8806
www.selfhelp.on.ca
(en anglais seulement)

Services de relève

Les services de relève accordent aux fournisseurs de soins le répit dont ils ont besoin en permettant à une autre personne de les remplacer temporairement sur le plan de la prestation des soins. Lorsque les services de relève sont utilisés régulièrement, allégeant ainsi la charge de travail et le niveau de stress, ils évitent aux soignantes et aux soignants de s'épuiser. Bien que les services de relève puissent être salutaires pour le bénéficiaire de soins, ils doivent être considérés comme primordiaux pour le fournisseur de soins.

Normalement, les services de relève revêtent une des trois formes suivantes :

- **Les programmes de jour** pour les personnes âgées sont offerts dans la plupart des collectivités. Ils offrent des activités sociales et récréatives et des

repas dans un lieu autre que le domicile. Souvent, ces activités se déroulent dans un centre communautaire ou un centre pour personnes âgées. Les services de relève peuvent fournir le service de transport et certains services de soins personnels. On peut demander des frais pour couvrir certains des coûts liés à ces activités. En outre, il peut y avoir des subventions ou des frais à échelle variable

- **Les services de relève à domicile** apportent l'aide dont vous avez besoin à la maison et ainsi permettent à la personne responsable de vos soins de se reposer ou de se changer les idées. Si vous êtes admissible à des services dont la prestation est coordonnée par le Centre d'accès aux soins communautaires, vous pourrez obtenir ces services gratuitement
- **Le séjour de courte durée dans un établissement** signifie que la personne qui a besoin de soins ira dans un établissement de longue durée, mais pour un court séjour. Il y a des frais pour ces séjours de courte durée

Pour de plus amples renseignements et savoir à qui vous adresser, veuillez communiquer avec votre CASC :

Centre d'accès aux soins communautaires
www.310casc.ca

9 Questions juridiques, droits de la personne et questions liées au décès

9.1 Répondre à vos besoins juridiques 125
Assistance-avocats 126

9.2 Aide juridique Ontario 126

9.3 Clinique de défense des intérêts des personnes âgées 127

9.4 Éducation juridique communautaire en Ontario 128

9.5 Clinique juridique ARCH 128

9.6 HALCO – Clinique d'aide juridique VIH-SIDA (Ontario) 129

9.7 Recherche de dossiers d'adoption 129

9.8 Droits de la personne en Ontario 130
Commission ontarienne des droits de la personne 131
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario 131
Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne 131

9.9 Commissariat aux services en français 132

9.10 Bureau du tuteur et curateur public 132
Trousse de procurations 133
Procuration perpétuelle relative aux biens 133
Procuration relative au soin de la personne 133

9.11 Planification préalable des soins 134

9.12 Don d'organes et de tissus 135

9.13 Testaments et successions 136
Testaments 136
Si vous décédez sans avoir un testament 136
Préparation d'un testament 136

9.14 Que faire lorsque quelqu'un décède **137**
Premières mesures à prendre 137
Décès d'une personne ayant un testament 138
Décès d'une personne sans testament 138
Décès d'une personne à l'extérieur du pays 138
Certificat de décès 139
Services d'entraide pour les personnes en deuil 139

9.15 Qui joindre lorsque quelqu'un décède **140**

9 Questions juridiques, droits de la personne et questions liées au décès

9.1 Répondre à vos besoins juridiques

Tous les avocats, les avocates et les parajuristes qui sont au service de la population de l'Ontario doivent être titulaires d'un permis émis par le Barreau du Haut-Canada. À titre d'organisme de réglementation, le Barreau veille à ce que les avocats, les avocates et les parajuristes respectent les normes en matière de formation, de compétence et de déontologie; il répond aux plaintes des membres du public concernant les avocats, les avocates et les parajuristes; et il leur impose des mesures disciplinaires s'il y a lieu.

Les avocates et les avocats peuvent vous prêter assistance pour tous les types de questions d'ordre juridique, incluant les questions de droit de la famille, les affaires criminelles et civiles, les testaments, les procurations et successions, les transactions immobilières et le droit administratif.

Les parajuristes agréés peuvent offrir certains services juridiques, comme vous représenter à la Cour des petites créances (par exemple pour des infractions au Code de la route), devant des tribunaux administratifs comme la Commission de la location immobilière ou la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents de travail, et devant la Cour en cas d'accusations criminelles mineures dont la peine d'emprisonnement n'excède pas six mois.

Le Barreau offre différents services pour vous aider à trouver une avocate ou un avocat, dont le Répertoire des titulaires de permis et Assistance-avocats. Vous trouverez des renseignements sur ces services sur le site Web du Barreau.

Pour de plus amples renseignements sur le Barreau du Haut-Canada et ses services :

Barreau du Haut-Canada
Osgoode Hall
130, rue Queen Ouest
Toronto (Ontario) M5H 2N6
1 800 668-7380
Téléc. : 416 947-3924
Courriel : lawsociety@lsuc.on.ca
www.lsuc.on.ca

Plaintes
1 800 268-7568
Téléc. : 416 947-5263
www.lsuc.on.ca/fr/for-the-public/a/complaints

Service en français :

Association des juristes d'expression françaises de l'Ontario (AJEFO)
(613) 842-7462
Courriel : bureau@ajefo.ca
www.ajefo.ca

Association du Barreau de l'Ontario
1 800 668-8900
www.oba.org

Assistance-avocats

Le service Assistance-avocats du Barreau du Haut-Canada peut vous aider à trouver une avocate ou un avocat qui pourra travailler avec vous afin de régler un problème d'ordre juridique. Assistance-avocats offre une première consultation d'une trentaine de minutes qui vous permettra de mieux comprendre les options qui s'offrent à vous et de décider s'il est indiqué d'intenter un recours en justice. Vous pouvez faire des demandes spéciales, notamment en matière de langue et d'accessibilité, et préciser le lieu de pratique souhaité de l'avocate ou de l'avocat en Ontario.

Assistance-avocats est un service sans frais. L'appel, le service d'aiguillage et la consultation initiale d'un maximum de 30 minutes sont gratuits. Lors de cette consultation, vous pouvez certainement demander à l'avocate ou à l'avocat à combien pourraient s'élever vos frais juridiques. Cependant, la consultation ne sert qu'à déterminer vos droits et vos options, et non à obtenir de l'avocate ou de l'avocat des services juridiques gratuits. Assistance-avocats est un service téléphonique seulement, disponible de 9 h à 17 h du lundi au vendredi.

1 800 268-8326
Courriel : lawrefer@lsuc.on.ca
www.lsuc.on.ca/fr/for-the-public/a/assistance-avocats

9.2 Aide juridique Ontario

Aide juridique Ontario est un organisme indépendant qui reçoit la majorité de son financement de la Province de l'Ontario.

Aide juridique Ontario procure aux personnes à faible revenu et aux communautés défavorisées un accès à un vaste éventail de services juridiques, dont la représentation de personnes à faible revenu qui se présentent devant un tribunal sans avocat, de l'aide par téléphone et Internet, des ressources, de l'aiguillage ainsi qu'un programme d'aide pour payer les frais d'avocat, réservé aux affaires familiales et criminelles les plus graves.

Les Ontariennes et les Ontariens à faible revenu qui désirent obtenir de l'aide juridique peuvent composer le 1 800 668-8258 de 8 h à 17 h du lundi au vendredi; les services sont offerts dans plus de 120 langues. Aide juridique Ontario donne aussi accès à une vaste gamme de services d'aide juridique, dont des renseignements et des renvois vers des avocates et des avocats de service, des cliniques juridiques communautaires ou d'autres organismes. Le personnel de l'aide juridique vous posera des questions afin de vous aider à trouver le service qui convient le mieux à votre problème juridique.

Aide juridique Ontario finance plusieurs cliniques communautaires d'aide juridique indépendantes qui offrent des services juridiques pour des questions inhérentes au droit des pauvres, comme l'hébergement, l'aide sociale, les régimes de retraite, la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, ainsi que l'assurance-emploi.

Aide juridique Ontario
20, rue Dundas Ouest, bureau 200
Toronto (Ontario) M5G 2H1

1 800 668-8258
ATS : 1 866 641-8867
Téléc. : 416 979-8669
www.legalaid.on.ca

9.3 Clinique de défense des intérêts des personnes âgées

« Advocacy Centre for the Elderly » (ACE) est une clinique juridique qui offre des services juridiques aux personnes âgées à faible revenu. Financée par Aide juridique Ontario, la clinique ACE donne des conseils sur les questions juridiques propres aux personnes âgées comme les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées, le consentement relatif aux soins de santé, les maisons de retraite, la santé mentale, la capacité intellectuelle, les régimes de retraite publics, les foyers de soins de longue durée et les soins à domicile. Les services juridiques offerts par l'ACE sont gratuits.

La clinique ACE peut fournir des conseils par téléphone aux résidentes et aux résidents de tout l'Ontario, mais ne peut représenter à titre de clients que les personnes âgées vivant dans la Région du grand Toronto (RGT). Si vous vivez à l'extérieur de cette région, l'ACE essaiera de vous diriger vers un service juridique de votre communauté, si possible.

La clinique ACE a aussi pour mandat, à l'échelle de la province, d'offrir des programmes d'éducation juridique et de participer aux activités de réforme du droit. La clinique peut aussi, le cas échéant, vous fournir des conférenciers ainsi que du matériel éducatif portant sur les questions juridiques qui intéressent les personnes âgées. Le site Web de la clinique offre d'ailleurs des documents téléchargeables sur ces questions.

Advocacy Centre for the Elderly
2, rue Carlton, bureau 701
Toronto (Ontario) M5B 1J3

416 598-2656
Téléc. : 416 598-7924
www.acelaw.ca
(en anglais seulement)

9.4 Éducation juridique communautaire en Ontario

Éducation juridique communautaire en Ontario (CLEO) est une clinique juridique communautaire qui produit des documents juridiques éducatifs à l'intention des personnes à faible revenu, des personnes handicapées, des personnes confrontées à des problèmes d'alphabétisation ainsi que d'autres groupes défavorisés. Ces documents expliquent les lois le plus simplement et le plus clairement possible afin d'aider ces personnes à comprendre et à exercer leurs droits reconnus par la loi.

Les publications CLEO se concentrent sur divers domaines du droit dont l'aide sociale, le logement, le statut de réfugié et l'immigration, l'indemnisation des victimes d'accidents du travail, le droit criminel, le droit de la consommation, le droit de la famille, la santé et les handicaps, les personnes âgées et le droit des jeunes.

CLEO ne donne pas d'avis juridique. Si vous avez un problème d'ordre juridique, veuillez vous adresser à une avocate ou à un avocat, ou à une clinique juridique communautaire.

Éducation juridique communautaire en Ontario
119, avenue Spadina, bureau 600
Toronto (Ontario) M5V 2L1

416 408-4420
Téléc. : 416 408-4424
Courriel : cleo@cleo.on.ca
www.cleo.on.ca

9.5 Clinique juridique ARCH

La clinique juridique ARCH a été fondée en 1979 sous le nom de « Advocacy Resource Centre for Handicapped » (ARCH). Cette clinique d'aide juridique spécialisée de l'Ontario consacre ses efforts à défendre et à promouvoir l'égalité des droits des personnes handicapées. ARCH offre aux Ontariennes et aux Ontariens handicapés des services sous forme d'initiatives stratégiques et de réforme de la loi, de développement communautaire, de recommandations et de conseils juridiques, d'éducation du public en matière juridique et de litiges.

Clinique juridique ARCH
425, rue Bloor Est, bureau 110
Toronto (Ontario) M4W 3R5

1 866 482-ARCH (2724)
ATS : 1 866 482-ARCT (2728)
Courriel : archlib@lao.on.ca
www.archdisabilitylaw.ca
(en anglais seulement)

9.6 HALCO – Clinique d'aide juridique VIH-SIDA (Ontario)

HALCO est une clinique juridique communautaire qui procure gratuitement des services d'aide juridique aux personnes qui vivent avec le VIH/SIDA en Ontario. Les services offerts par HALCO peuvent prendre la forme d'avis sommaires, de représentation juridique, de formation du public en matière juridique et de réforme du droit.

HALCO – Clinique d'aide juridique VIH-SIDA (Ontario)
65, rue Wellesley, bureau 400
Toronto (Ontario) M4Y 1G7

1 888 705-8889
ATS : 1 866 513-9883
Téléc. : 416 340-7248
Courriel : talklaw@halco.org
www.halco.org
(en anglais seulement)

9.7 Recherche de dossiers d'adoption

Les Ontariennes et les Ontariens peuvent désormais obtenir plus facilement des renseignements concernant les membres de leur famille biologique. L'Assemblée législative de l'Ontario a promulgué une nouvelle loi sur la divulgation des renseignements sur les adoptions intitulée *Loi de 2008 sur l'accès aux dossiers d'adoption*. Si vous êtes une personne adoptée ou si vous avez fait adopter votre enfant en Ontario, vous pouvez obtenir des renseignements, auparavant sous scellés, tirés de l'enregistrement de naissance et du dossier d'adoption.

Les personnes adoptées de 18 ans et plus peuvent demander des exemplaires de leur enregistrement de naissance et de leur dossier d'adoption. Les parents biologiques peuvent aussi faire une demande lorsque l'enfant adopté atteint l'âge adulte (19 ans). Ces renseignements, appelés renseignements post-adoption sur la naissance, comprennent des renseignements identificatoires, comme le nom originel et le nom adoptif de la personne adoptée, la date et le lieu de naissance, et le nom des parents biologiques.

Les personnes adoptées adultes et les parents biologiques ont aussi la possibilité de protéger la confidentialité des renseignements post-adoption sur la naissance qui les concernent. Ainsi, ils peuvent :

- enregistrer un avis de préférence de communication pour préciser la façon dont ils aimeraient que l'on communique avec eux
- enregistrer un avis de non-communication, s'ils ne veulent pas que l'on communique avec eux, mais acceptent que l'on divulgue des renseignements identificatoires sur eux

- enregistrer un veto sur la divulgation, si l'adoption a été conclue avant le 1er septembre 2008, pour empêcher la divulgation de renseignements post-adoption sur la naissance

Les personnes adoptées, leurs descendants, les parents biologiques, les parents adoptifs et les membres de la famille biologique (grands-parents, frères, sœurs, etc.) peuvent aussi obtenir d'autres renseignements et services, notamment : renseignements non identificatoires (tels que la date d'adoption, le nom de l'organisme qui s'est occupé de l'adoption, etc.); recherches pour graves problèmes de santé (afin de faciliter le diagnostic ou le traitement d'une maladie physique ou mentale grave); inscription d'un nom au Registre de divulgation des renseignements sur les adoptions; et copies d'ordonnances d'adoption.

Bien que la *Loi de 2008 sur l'accès aux dossiers d'adoption* facilite l'accès aux renseignements de naissance et d'adoption, elle n'aide pas les personnes qui le souhaitent à retrouver des membres de leur famille. Les personnes qui désirent entrer en contact avec des membres de leur famille biologique peuvent s'inscrire au Registre de divulgation des renseignements sur les adoptions. Les personnes adoptées adultes ainsi que les parents, grands-parents, frères et sœurs adultes biologiques peuvent faire une demande pour que leur nom figure au Registre de divulgation des renseignements sur les adoptions. Si la personne recherchée est également inscrite au Registre, chacune des deux parties recevra les coordonnées de l'autre, mais un lien ne peut être établi qu'entre deux personnes inscrites au Registre.

Tous ces services sont offerts gratuitement par l'entremise de ServiceOntario :

1 800 461-2156
ATS : 416 325-3408
www.ontario.ca/fr/residents/111880

9.8 Droits de la personne en Ontario

Le Code des droits de la personne stipule que toute Ontarienne et tout Ontarien a droit à un traitement égal en matière d'emploi, de logement, de contrat, de biens, de services et d'installations, et d'association professionnelle et syndicale sans discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'âge, l'état matrimonial ou familial, le partenariat avec une personne de même sexe, l'orientation sexuelle, le handicap, l'état d'assisté social (logement seulement) ou les infractions commises (emploi seulement).

En 2008, l'Ontario a mis en place un système visant à promouvoir et à protéger les droits de la personne dans la province. Ce nouveau système, composé de trois organismes indépendants, a pour mission de résoudre plus rapidement les plaintes pour discrimination, d'apporter une assistance juridique aux personnes qui en ont besoin, et de promouvoir et améliorer les droits de la personne.

www.ohrc.on.ca

Commission ontarienne des droits de la personne œuvre à la promotion, la protection et l'amélioration des droits de la personne. Son principal objectif est de combattre les causes à l'origine de la discrimination. Si vous désirez en savoir davantage sur l'éducation et les relations communautaires en matière de droits de la personne ou sur les questions de droits de la personne en Ontario :

www.ohrc.on.ca

Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario traite toutes les plaintes pour discrimination déposées en vertu du Code des droits de la personne. Le Tribunal traite les requêtes par voie de médiation ou de jugement. Si vous désirez des renseignements sur le statut de votre dossier, un guide pour la présentation d'une requête ou des formules pour le Tribunal :

www.hrto.ca

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne offre des services juridiques en rapport avec la présentation de requêtes relatives aux droits de la personne à quiconque s'estime victime de discrimination. Si vous pensez avoir fait l'objet de discrimination et souhaitez obtenir des conseils sur la démarche à suivre ou de l'aide pour présenter une requête, vous pouvez communiquer avec le Centre :

www.hrlsc.on.ca

Pour de plus amples renseignements concernant l'un des organismes du système des droits de la personne en Ontario :

Procureur général
1 800 387-9080
ATS : 1 800 308-5561
www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/ohrc

9.9 Commissariat aux services en français

Le Commissariat aux services en français est un organisme du gouvernement de l'Ontario dont le mandat vise principalement à veiller au respect de la *Loi sur les services en français* dans la prestation des services gouvernementaux. Grâce à son pouvoir de recommandation, le Commissariat exhorte les ministères et les organismes gouvernementaux à établir de façon proactive des politiques et des programmes adaptés à leur clientèle francophone. Sa mission consiste à s'assurer que la population reçoive du gouvernement de l'Ontario des services de qualité en français.

Commissariat des services en français
700, rue Bay, bureau 2401
Toronto (Ontario) M7A 2H8

1 866 246-5262
ATS : 416 314-0760
Téléc. : 416 314-8331
Courriel : flsc-csf@ontario.ca
www.csf.gouv.on.ca/fr

9.10 Bureau du tuteur et curateur public

Le Bureau du tuteur et curateur public (BTCP) aide à protéger les droits et les intérêts des personnes mentalement incapables lorsque personne d'autre n'est disposé à agir en leur nom. Voici les services offerts par le BTCP :

- réalisation d'enquêtes
- gestion des finances
- prise de décisions relatives aux soins de la personne
- nomination d'un particulier comme tuteur aux biens
- représentation légale dans les instances sur la capacité (sur ordre du Tribunal, en vertu de la *Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui*)
- décisions relatives au traitement et à l'admission en foyer de soins de longue durée
- examen des comptes
- tuteur à l'instance ou représentant judiciaire
- administration des successions

Le BTCP procède à une enquête lorsqu'il est informé qu'un particulier, susceptible d'être incapable, subit ou risque de subir un grave préjudice. Une grave négligence de soi, la violence physique et l'exploitation financière de personnes incapables sont certaines des situations que ce service peut aider à régler. Toute personne ayant des inquiétudes au sujet d'une personne qu'elle pense être mentalement incapable et exposée à un préjudice grave peut communiquer avec le BTCP.

Chaque année, le BTCP organise de nombreuses séances de formation afin d'informer le public à propos de questions portant sur l'incapacité mentale, les processus de tutelle et les procurations. De plus, le BTCP publie un vaste éventail de brochures traitant de ces sujets et de sujets apparentés. Pour obtenir un exemplaire d'une brochure ou pour tout autre renseignement :

Bureau du tuteur et curateur public
595, rue Bay, bureau 800
Toronto (Ontario) M5G 2M6

1 800 366-0335
ATS : 416 314-2687
Téléc. : 416 314-2642
www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt

Trousse de procurations

Le Bureau du tuteur et curateur public a produit une trousse pour les procurations relatives aux biens et aux soins de santé. Cette trousse vous aidera à désigner la personne que vous souhaitez voir prendre des décisions en votre nom lorsque vous ne pourrez pas le faire pour vous-même. Bien que la loi ne l'oblige pas, il est fortement conseillé d'obtenir un avis juridique lors de la rédaction de ces documents.

Une procuration perpétuelle relative aux biens (PPRB) est un document juridique par lequel une personne donne l'autorisation légale à une autre personne de prendre des décisions relatives à ses finances si elle devient incapable de le faire elle-même. Une fois dûment nommée, cette personne peut faire presque tout ce que vous pouvez faire pour gérer vos affaires financières, comme signer des documents, vendre des biens, faire des investissements et faire des achats en votre nom.

Si vous devenez incapable de gérer vous-même vos affaires financières et que vous n'avez pas de PPRB, un membre de la famille ou un ami peut faire une requête pour devenir votre « tuteur ». Cependant, si vous n'avez pas d'actifs et ne recevez qu'une pension du gouvernement, un membre de la famille ou un ami pourrait demander à l'organisme qui vous verse la pension la permission de gérer ce revenu en votre nom. Le Bureau du tuteur et curateur public peut agir comme tuteur si personne n'est disposé ou apte à jouer ce rôle.

Une procuration relative au soin de la personne (PRSP) est un document juridique par lequel une personne donne l'autorisation légale à une autre personne de prendre en son nom des décisions relatives à ses soins personnels si elle devient incapable de le faire elle-même. Une fois dûment nommée, cette personne peut prendre presque toutes les décisions de nature personnelle que vous pourriez vous-même prendre, comme des décisions concernant un traitement médical, le logement, l'alimentation, l'hygiène, l'habillement et la sécurité.

Si vous devenez incapable de prendre des décisions concernant vos soins de santé ou l'admission dans un foyer de soins de longue durée et que vous n'avez pas de PRSP, un membre de votre famille a automatiquement le droit de prendre ces décisions en votre nom. S'il n'y a pas de membre de la famille ou de représentant disponible ou disposé à agir en votre nom, le Bureau du tuteur et curateur public est tenu de prendre ces décisions en votre nom.

Pour en apprendre davantage sur les procurations, les testaments biologiques et la tutelle, ou pour obtenir une copie de la Trousse de procurations :

1 800 366-0335
ATS : 416 314-2687
www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/pgt/incapacity/poa.asp

9.11 Planification préalable des soins

La planification préalable des soins consiste à prendre maintenant des décisions sur les soins que vous voulez qu'on vous prodigue à l'avenir, si vous devenez incapable de prendre des décisions. Chaque année, de nombreux Canadiens et Canadiennes deviennent incapables de prendre eux-mêmes des décisions quant à leurs soins de santé. Vous pouvez prendre des mesures maintenant pendant que vous êtes capable de le faire, afin de veiller à ce que vos choix en matière de santé soient respectés et pour donner à une personne en laquelle vous avez confiance les pouvoirs voulus pour donner suite à vos désirs.

Le Secrétariat des affaires aux personnes âgées de l'Ontario, en partenariat avec la Société d'Alzheimer de l'Ontario, a produit un document intitulé Guide de planification préalable des soins qui vise à renseigner les personnes âgées sur le processus de planification de leurs soins futurs. On y traite notamment de soins de santé (traitement et services), d'alimentation, d'hébergement, d'habillement, d'hygiène et de sécurité.

Ligne Info – personnes âgées
1 888 910-1999
www.personnesageesdelontario.ca

Pour vous procurer un exemplaire du guide :

Publications ServiceOntario
www.publications.serviceontario.ca

9.12 Don d'organes et de tissus

Il est important que vous discutiez avec les membres de votre famille et vos amis de votre décision de donner vos organes et vos tissus afin qu'ils comprennent, appuient et respectent vos désirs au futur. En plus d'éviter aux membres de votre famille de devoir prendre une telle décision à votre place alors qu'ils sont affligés, cette discussion aura pour effet d'appuyer la cause du don d'organes. Il est établi que plus de 80 p. cent des personnes acceptent le don d'organes et de tissus lorsqu'elles réalisent que leurs proches ont enregistré leur consentement au don.

Même si vous avez signé une carte de don, vous devez quand même enregistrer votre consentement et faire part de vos souhaits aux membres de votre famille.

Lorsque vous enregistrez votre consentement pour le don d'organes et de tissus auprès de ServiceOntario, l'information est conservée dans une base de données du gouvernement. Ce dernier transmettra cette information au Réseau Trillium pour le don de vie (organisme ontarien de don d'organes et de tissus) afin de s'assurer que votre décision de faire un don soit connue et respectée. En enregistrant votre consentement au don, vous vous assurez que votre décision est conservée et mise à la disposition des bonnes personnes au bon moment.

Comment enregistrer un consentement :

- Vous devez avoir au moins 16 ans
- Vous pouvez enregistrer votre consentement dans un bureau de ServiceOntario lorsque vous demandez ou renouvelez votre carte Santé. Si vous avez encore une carte rouge et blanche, ou si vous avez renouvelé récemment votre carte Santé sans avoir donné votre consentement, vous pouvez vous rendre sur le site Web du Réseau Trillium pour le don de vie et télécharger le Formulaire de consentement au don de vie. Le formulaire est aussi disponible à l'adresse www.health.gov.on.ca
- Après avoir rempli et signé le formulaire, retournez-le aux Services de carte Santé de ServiceOntario à l'un des bureaux de l'Assurance-santé ou envoyez-le par la poste à l'adresse figurant sur le formulaire
- Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps en communiquant avec ServiceOntario

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le don d'organes et de tissus, ou pour vous procurer et soumettre un formulaire de consentement au don de vie :

ServiceOntario
1 866 532-3161
ATS : 1 800 387-5559

Vous pouvez également joindre le Réseau Trillium pour le don de vie :

1 800 263-2833
www.giftoflife.on.ca

9.13 Testaments et successions

Testaments

Un testament est un document écrit par lequel vous, le « testateur » ou la « testatrice », indiquez comment vous voulez que vos biens soient répartis après votre mort. Dans un testament, vous pouvez assurer les besoins de votre famille, distribuer vos biens comme vous le jugez bon et nommer une exécutrice ou un exécuteur testamentaire pour gérer la succession. Un testament peut aussi vous aider à économiser de l'argent en profitant de certains mécanismes permettant d'alléger ou de reporter les impôts à payer au moment de votre décès.

Si vous décédez sans avoir un testament

Si vous décédez sans avoir de testament, votre succession sera répartie selon les règles établies dans la *Loi portant réforme du droit des successions*. Cette loi veille à ce que votre succession soit répartie entre votre conjoint et les membres de votre famille. Cependant, si vous n'avez pas fait de testament, vos actifs pourraient être distribués à l'encontre de vos désirs. De plus, sans testament, le processus de

Préparation d'un testament

Il est bon qu'une avocate ou un avocat connaissant le droit des successions établisse un testament pour vous étant donné la complexité de ce domaine du droit. Une avocate ou un avocat pourra s'assurer que votre testament fait bien ce que vous voulez qu'il fasse, et que votre succession est distribuée selon vos désirs.

Il convient de faire preuve de prudence si vous utilisez une trousse pour l'établissement d'un testament. Certaines de ces trousses peuvent ne pas être conformes au droit ontarien et votre testament risque de ne pas être valide. Si vous ne signez pas votre testament et ne le faites pas attester conformément aux règles établies dans la *Loi portant réforme du droit de succession*, il pourrait se révéler invalide.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les testaments et les successions :

1 800 518-7901
ATS : 416 326-4012
www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/justice-ont/estate_planning.asp

9.14 Que faire lorsque quelqu'un décède

Le gouvernement de l'Ontario a regroupé des renseignements et des services portant sur les événements clés de la vie sous différents thèmes comme « Que faire quand quelqu'un décède ». Chaque thème regroupe tout ce qui existe sur un sujet. Vous pouvez trouver sur le site des événements de la vie les renseignements dont vous avez besoin ainsi que des liens directs vers les formulaires que vous pourriez devoir remplir.

Pour de plus amples renseignements, visitez la section Événements de la vie sur le site Web du gouvernement de l'Ontario à www.ontario.ca/fr/life_events/index.htm, ou visitez un centre d'information du gouvernement de la province. Pour savoir où se trouve le centre le plus près de chez vous : 1 800 267-8097

Premières mesures à prendre

- S'il s'agit d'un décès prévisible, appelez le médecin traitant
- Si vous ne trouvez pas de médecin ou si le décès est inattendu, composez le 911 ou le numéro des services d'urgence de votre région
- Faites une liste des personnes à informer : famille immédiate, amis proches, employeur ou collègues de travail. Informez-les par téléphone, s'il y a lieu. Choisissez et informez les porteurs de cercueil et avisez également l'avocate ou l'avocat et l'exécutrice ou l'exécuteur testamentaire
- Rédigez la notice nécrologique s'il y a lieu. Celle-ci indique souvent l'âge, le lieu de naissance, la date et la cause du décès, la profession, les affiliations, les réalisations exceptionnelles, la liste des survivants de la famille immédiate et d'autres renseignements pertinents. N'oubliez pas qu'une longue notice nécrologique peut être coûteuse

Les rites funéraires englobent un ensemble de croyances et de coutumes utilisées par une société pour se souvenir de la personne décédée, allant des funérailles elles-mêmes aux divers monuments, prières et rituels accomplis en son honneur. Ces coutumes varient énormément entre les cultures et entre les appartenances religieuses de mêmes cultures.

Si vos arrangements funéraires comprennent des funérailles (obsèques) ou un service moins onéreux appelé « disposition directe », communiquez avec un salon funéraire ou un service de transfert. Les directrices et les directeurs des funérailles peuvent vous aider à faire tous les arrangements funéraires. Pour de plus amples renseignements :

Conseil des services funéraires
1 800 387-4458
www.funeralboard.com/public_fr

Si vos arrangements funéraires comprennent aussi une mise en terre ou une incinération, la directrice ou le directeur du cimetière ou du crématoire de votre choix peut vous aider à faire les arrangements nécessaires. Si vous avez des questions concernant les cimetières et les crématoires ainsi que les services et les biens qu'ils offrent :

1 800 889-9768
www.sse.gov.on.ca/mcs/fr/Pages/Cemetaries_and_Funerals.aspx

Décès d'une personne ayant un testament

Vous voudrez savoir si la personne décédée a laissé un testament. Certaines personnes déposent leur testament à la division des successions du tribunal local, mais ce testament pourrait aussi se trouver chez leur avocat, dans un coffre bancaire ou à leur domicile. Une fois que vous aurez trouvé le testament, il sera peut-être nécessaire de le soumettre à un tribunal pour qu'il établisse sa validité. L'exécutrice ou l'exécuteur testamentaire veille à ce que les désirs exprimés dans le testament soient exécutés.

Décès d'une personne sans testament

Si une personne décède sans testament (intestat), sa succession sera répartie conformément à la *Loi portant réforme du droit des successions de l'Ontario*. Vous voudrez peut-être dans ce cas communiquer avec une avocate ou un avocat. Pour savoir comment trouver une avocate ou un avocat, vous pouvez communiquer avec le service Assistance-avocats du Barreau du Haut-Canada :

Assistance-avocats
1 800 268-8326

Décès d'une personne à l'extérieur du pays

Si une personne décède dans un autre pays, communiquez avec le bureau du gouvernement du Canada de ce pays, ou du pays le plus proche, qui vous indiquera comment procéder.

La cause du décès détermine certaines des mesures à prendre. En temps normal, les agents consulaires du Canada peuvent aider les familles à prendre toutes les dispositions nécessaires dans de telles situations.

Pour obtenir une liste des bureaux du gouvernement à l'étranger :

Affaires étrangères et Commerce international Canada – Services consulaires
Sans frais du Canada : 1 800 267-6788
De l'extérieur du Canada : 613 996-8885 (appels à frais virés acceptés)
www.voyage.gc.ca/faq/death_deces-fra.asp

Certificat de décès

La directrice ou le directeur des funérailles émettra des exemplaires d'une preuve de décès que vous pourrez utiliser dans certaines situations. Certains organismes peuvent cependant exiger un certificat de décès officiel. Des certificats de décès ou des copies certifiées de l'enregistrement de décès sont exigés pour régler les successions, pour obtenir le versement d'une assurance, ou pour accéder ou mettre fin à certains services gouvernementaux (p. ex., carte Santé, retraite, liste des électeurs).

Pour enregistrer un décès, un membre de la famille ou le directeur des funérailles remplit habituellement la déclaration de décès contenant les renseignements nécessaires au sujet de la personne décédée.

Le médecin légiste ou le coroner constatant le décès remplit en même temps le certificat médical de décès, qui comprend les renseignements sur la cause du décès. Les deux formulaires sont ensuite envoyés séparément au bureau local de la Division du registraire du Bureau du registraire général de l'Ontario.

1 800 461-2156

Services d'entraide pour les personnes en deuil

Familles endeuillées de l'Ontario
Les Familles endeuillées de l'Ontario offrent un soutien en cas de deuil par le biais d'approches d'auto-assistance et d'entraide. Les personnes qui répondent aux appels aident les personnes en deuil à surmonter leur chagrin. Les programmes sont animés par des bénévoles formés qui sont eux-mêmes endeuillés. Des professionnels de la santé viennent en aide aux animateurs et agissent comme conseillers pour les programmes.

Pour obtenir une liste de tous les membres affiliés à travers la province ou pour prendre connaissance de l'éventail de programmes de soutien individuel et collectif :

Familles endeuillées de l'Ontario
1 800 387-4870
Courriel : info@bereavedfamilies.net
www.bereavedfamilies.net (en anglais seulement)

Association de soins palliatifs de l'Ontario
Des organismes de soins palliatifs offrent des renseignements sur un vaste éventail de services et de ressources, dont des services de soutien aux personnes en deuil.

Pour en savoir plus, veuillez vous reporter au chapitre de ce guide portant sur la prestation des soins ou communiquez avec :

Hospice Association of Ontario
1 800 340-3111
www.hospice.on.ca (en anglais seulement)

9.15 Qui joindre lorsque quelqu'un décède

L'exécutrice ou l'exécuteur devrait communiquer avec les anciens employeurs de la personne décédée pour obtenir des détails sur le régime de pension de leur entreprise.

Il faut également communiquer avec les bureaux ci-dessous (qui s'appliquent à la personne décédée) pour connaître l'admissibilité aux prestations ou annuler celles-ci :

Compagnies d'assurances : vie, automobile, habitation

Programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) et Supplément mensuel de revenu garanti (SRG)
1 800 O-Canada (1 800 622-6232)
www.servicecanada.gc.ca/fra/psr/sv/svtabmat.shtml

Régime de pensions du Canada (RPC)
1 800 O-Canada (1 800 622-6232)
www.servicecanada.gc.ca/fra/sc/rpc/retraite/pensionscanada.shtml

Régime de rentes du Québec
1 800 463-5185
www.rrq.gouv.qc.ca/fr/retraite/rrq

Régime de revenu annuel garanti (RRAG)
1 800 263-7965
www.rev.gov.on.ca

Anciens combattants Canada (ACC)
Les conjoints survivants, les partenaires de fait et les orphelins peuvent avoir droit à une aide ou à des prestations en vertu de certains programmes d'ACC.
1 800 563-2508
www.vac-acc.gc.ca

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail
Programme des maladies professionnelles et des prestations de survivant
1 800 465-9646
www.wsib.on.ca/wsib/wsibsite.nsf/Public/fr_odsbp

Ontario au travail
1 888 789-4199
www.mcss.gov.on.ca/fr/mcss/programs/social/ow/index.aspx

Prestations d'invalidité et de décès de la Défense nationale
1 800 883-6094
www.forces.gc.ca

Crédit sur la taxe de vente harmonisée
1 800 959-1953
www.cra.gc.ca

Impôt sur le revenu
L'exécutrice ou l'exécuteur doit remplir une déclaration de revenus pour la personne décédée. Pour obtenir de l'aide ou des renseignements, communiquez avec le bureau des services fiscaux locaux de l'Agence du revenu du Canada :

Agence du revenu du Canada
1 800 959-8281
www.cra-arc.gc.ca/cntct/prv/on-fra.html

Banques, institutions financières et cartes de crédit
L'exécutrice ou l'exécuteur doit communiquer avec les banques et les institutions financières de la personne décédée.

L'exécutrice ou l'exécuteur doit communiquer avec les émetteurs de cartes de crédit pour annuler ces cartes.

Cartes et registres du gouvernement
L'exécutrice ou l'exécuteur doit communiquer avec les bureaux gouvernementaux pertinents :

Citoyenneté et immigration canadienne
1 888 242-2100
www.cic.gc.ca

Passeports canadiens et étrangers
1 800 567-6868
www.ppt.gc.ca

Permis de conduire et permis de stationnement accessible
1 800 387-3445
www.mto.gov.on.ca

Permis d'armes à feu
1 800 731-4000
www.rcmp-grc.gc.ca/cfp-pcaf

Statut d'Indien
Affaires indiennes et du Nord Canada
1 800 567-9604
www.ainc-inac.gc.ca

Carte Santé de l'Ontario
1 866 532-3161
www.health.gov.on.ca/fr/public/programs/ohip/ohipfaq_dt.aspx

Cartes Plein air
1 800 387-7011
www.outdoorscard.mnr.gov.on.ca

Numéro d'assurance sociale
1 800 206-7218
www.servicecanada.gc.ca/fra/nas/proteger/mort.shtml

Véhicules
L'exécutrice ou l'exécuteur pourrait devoir s'occuper des aspects suivants :

- vente ou transfert de propriété du véhicule, bateau, roulotte, etc.

Biens
L'exécutrice ou l'exécuteur pourrait devoir s'occuper des aspects suivants :

- titres immobiliers et de propriété, taxes foncières des résidences principale et secondaire
- réexpédition ou retenue du courrier par le bureau de poste local
- communication avec les services publiques, câblodistributeur, compagnie de téléphone, compagnie d'électricité de la municipalité de la personne décédée pour demander le changement de nom ou l'annulation
- changements de nom ou annulation des abonnements aux journaux et revues

Clubs, organisations, services et associations professionnelles
Il faudra peut-être communiquer avec les organisations ci-dessous :

- cartes de grand voyageur et carte de fidélisation
- endroits où la personne décédée faisait du bénévolat
- organisations professionnelles dont la personne décédée était membre
- institutions postsecondaires où la personne décédée a obtenu un diplôme
- fournisseurs de soins de santé, prestataires de soins et organismes de services de santé

10 Ressources pour personnes âgées handicapées

10.1 Personnes handicapées de l'Ontario **144**

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario 144

Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario 145

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario 145

10.2 Ressources pour personnes handicapées **145**

Programme InterActions pour le changement 145

Programme d'adaptation des habitations et des véhicules 146

National Mobility Equipment Dealers Association 147

Autres ressources 147

ARCH Disability Law Centre 147

10.3 Ressources en ligne **148**

ON donne accès 148

Guide accès Canada 148

10.4 Ressources financières **148**

Allégement des impôts fonciers pour les résidences construites ou modifiées pour répondre aux besoins des personnes âgées ou des personnes handicapées 148

Remboursement de la taxe de vente au détail pour le transport des personnes atteintes d'une incapacité physique 148

10 Ressources pour personnes âgées handicapées

En Ontario, près de 1,85 million de personnes, soit une personne sur sept, ont un handicap. Avec le vieillissement de la population ontarienne, ce nombre passera à une personne sur cinq au cours des 20 prochaines années. Particuliers, collectivités, entreprises et organisations - a un rôle à jouer pour rendre l'Ontario accessible aux personnes de toutes aptitudes.

10.1 Personnes handicapées de l'Ontario

Le gouvernement de l'Ontario propose un site Web où l'on peut trouver de l'information sur des initiatives, des enjeux et des possibilités en matière d'accessibilité, y compris au sujet de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et leur application. En outre, le site Web comprend des liens vers des programmes et des services du gouvernement à l'intention des personnes handicapées ainsi que des guides en langage clair.

Services sociaux et communautaires
www.mcss.gov.on.ca/fr/mcss/programs/index.aspx

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* fait appel au milieu des affaires, au secteur public, aux organismes à but non lucratif et aux personnes handicapées ou à leurs représentants afin de développer, de mettre en œuvre et de respecter les normes obligatoires d'accessibilité.

Les normes d'accessibilité constituent les règles que les entreprises et les organismes de l'Ontario doivent suivre afin de déterminer, de supprimer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle sont les premières à entrer en vigueur.

L'Ontario élabore également des normes dans les domaines suivants : le milieu bâti (bâtiments et autres structures), l'emploi, l'information et les communications ainsi que le transport.

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
1 866 515-2025
ATS : 1 800 268-7095
Téléc. : 416 325-3407

Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario

La *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* vise à offrir davantage de possibilités aux personnes handicapées et à obtenir leur concours pour déterminer, éliminer et prévenir les obstacles qui les empêchent de participer pleinement à la vie de la province.

Bien que la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ait désormais force de loi, la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* restera en vigueur jusqu'à ce qu'elle soit abrogée. Ce qui signifie que les organisations du secteur public sont donc encore tenues par la loi de préparer des plans annuels d'accessibilité et de les mettre à la disposition du public. Les organisations du secteur public comprennent : les ministères du gouvernement de l'Ontario, les municipalités, les hôpitaux, les conseils scolaires, les collèges, les universités et les organisations de transport en commun.

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario collabore avec divers organismes des secteurs public et privé, représentant les personnes handicapées, en vue d'élaborer des normes d'accessibilité et de les mettre en application en vertu de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*. Enfin, elle continue de promouvoir la sensibilisation à l'accessibilité partout en Ontario.

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario
777, rue Bay, 6e étage
bureau 601A
Toronto (Ontario) M7A 2J4

1 866 515-2025
ATS : 1 800 268-7095
Téléc. : 416 325-3407
Courriel : accessibility@css.gov.on.ca
www.mcss.gov.on.ca

10.2 Ressources pour personnes handicapées

Programme InterActions pour le changement

Dans le cadre du Programme InterActions pour le changement, le gouvernement forme des partenariats avec des organismes sans but lucratif en vue d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Ensemble, ils mettent au point des outils et des ressources :

- afin de venir en appui aux entreprises et aux organismes pour leur permettre de mieux comprendre comment satisfaire les besoins des personnes handicapées
- qui seront personnalisés à l'intention d'une variété d'entreprises dans différents secteurs d'activité
- dans le but de favoriser l'application des exigences de la *Loi ontarienne sur l'accessibilité des personnes handicapées*

Ces partenariats font partie du plan de l'Ontario afin que la province soit accessible d'ici 2025.

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario
777, rue Bay, 6e étage
bureau 601A
Toronto (Ontario) M7A 2J4

1 866 515-2025
ATS : 1 800 268-7095
Téléc. : 416 325-3407
Courriel : accessibility@css.gov.on.ca
www.mcss.gov.on.ca

Programme d'adaptation des habitations et des véhicules

Le Programme d'adaptation des habitations et des véhicules a été créé en 1999 et est administré par la Marche des dix sous de l'Ontario.

Le Programme d'adaptation des habitations et des véhicules procure du financement pour des modifications nécessaires. En réduisant ou en éliminant les risques à la sécurité de la personne, ces modifications permettront aux enfants et adultes ayant des restrictions de mobilité de continuer à vivre dans leur domicile, de conserver leur emploi et de participer à la vie au sein de leur collectivité.

Les personnes qui répondent aux critères du programme peuvent faire une demande de subvention :

Programme d'adaptation des habitations et des véhicules
Marche des dix sous de l'Ontario
10, boulevard Overlea
Toronto (Ontario) M4H 1A4

1 877 369-4867 (appuyez sur « 2 » pour parler à un conseiller à l'accueil)
Téléc. : 519 432-4923
Courriel : hvmp@marchofdimes.ca
www.marchofdimes.ca
(en anglais seulement)

National Mobility Equipment Dealers Association

La National Mobility Equipment Dealers Association tient une importante liste d'entreprises qui modifient les véhicules, ainsi qu'une gamme de solutions concernant la mobilité et autres ressources. Pour de plus amples renseignements :

NMEDA
1 800 833-0427
www.nmeda.org (en anglais seulement)

Autres ressources

Vous trouverez également en ligne de plus amples renseignements relativement à d'autres programmes et services à l'intention des personnes handicapées.

www.mcss.gov.on.ca/fr/mcss/programs/index.aspx

De plus, vous trouverez dans l'ensemble de ce guide des programmes et des services pour les personnes âgées dans les domaines de la santé et du bien-être, du transport, des finances, du logement et de la vie active, des réponses à des questions juridiques ainsi que des ressources pour les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles ou transgenres.

ARCH Disability Law Centre

L'organisme ARCH Disability Law Centre a été fondé en 1979 sous le nom Advocacy Resource Centre for Handicapped (ARCH). Cette clinique d'aide juridique spécialisée qui dessert la province de l'Ontario se consacre à la défense et la promotion de l'égalité des droits des personnes handicapées. La clinique ARCH fournit des services aux personnes handicapées de l'Ontario par des initiatives en matière de politiques et de réforme du droit, le développement communautaire, des consultations juridiques et des services d'aiguillage, l'éducation publique en ce qui a trait au droit et à la résolution de contentieux.

ARCH
425, rue Bloor Est, bureau 110
Toronto (Ontario) M4W 3R5

1 866 482-ARCH (1 866 482-2724)
ATS : 1 866 482-ARCT
(1 866 482-2728)
Courriel : archlib@lao.on.ca
www.archdisabilitylaw.ca
(en anglais seulement)

10.3 Ressources en ligne

ON donne accès

Le site Web du gouvernement de l'Ontario ON donne accès propose de l'information, des vidéos et des récits véridiques qui permettent de mieux faire comprendre les limitations fonctionnelles, de reconnaître et de prévenir les obstacles à l'accessibilité, d'être informé des mesures législatives ontariennes en matière d'accessibilité.

www.mcss.gov.on.ca/fr/accesson/index.aspx

Guide accès Canada

Le site Web Guide accès Canada a pour objectif d'offrir des listes les plus précises possible sur les ressources accessibles au Canada à l'intention des personnes handicapées. Il est présenté par la Canadian Abilities Foundation par l'entremise de son site Web, Enable Link. Cette communauté virtuelle et ce guide destination voyage constitue une base de données sur l'accessibilité des lieux, de l'hébergement, des attractions, du transport, des restaurants, des parcs, des sites commerciaux.

Guide accès Canada
The Canadian Abilities Foundation
340, rue College, bureau 401
Toronto (Ontario) M5T 3A9

416 923-1885
Téléc. : 416 923-9829
Courriel : agc@abilities.ca
www.abilities.ca/agc

10.4 Ressources financières

Allégement des impôts fonciers pour les résidences construites ou modifiées pour répondre aux besoins des personnes âgées ou des personnes handicapées

Les propriétaires qui construisent ou modifient une résidence pour répondre aux besoins d'une personne âgée ou d'une personne handicapée peuvent être admissibles à un allégement des impôts fonciers. Veuillez consulter le chapitre Finances pour de plus amples renseignements.

Remboursement de la taxe de vente au détail pour le transport des personnes atteintes d'une incapacité physique

Il est possible d'obtenir un remboursement de la taxe de vente au détail payée lorsqu'on achète ou loue à long terme (12 mois ou plus) certains véhicules automobiles immatriculés, neufs ou d'occasion, dans le but de transporter des personnes atteintes d'une incapacité physique permanente.Veuillez consulter le chapitre Finances pour de plus amples renseignements.

11 Ressources pour personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles ou transgenres

11.1 Associations **150**
519 Church Street Community Centre 150
The Senior Pride Network 151
Windsor Pride 151

11.2 Questions juridiques **152**
Égale Canada 152
HALCO – HIV & AIDS Legal Clinic of Ontario 152

11.3 Finances **152**
Programme d'allocation 152
Union de fait avec un conjoint de même sexe ou un conjoint de sexe opposé 152

11.4 Santé et bien-être **153**
Rainbow Health Ontario 153
Santé des femmes lesbiennes et bisexuelles 153
Traitement anti-VIH 154
2-Spirited People of the 1st Nations 154
Société canadienne du sida 154
Ontario HIV Treatment Network 154

11.5 Foyers de soins de longue durée **155**
Ville de Toronto 155
Drs. Paul and John Rekai Centre 155

11 Ressources pour personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles ou transgenres

Il existe un large éventail de programmes, services et ressources disponibles pour les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et bispirituelles de l'Ontario. Certains programmes des gouvernements de l'Ontario et du Canada fournissent des services conçus précisément pour les couples homosexuels.

Divers organismes communautaires offrent également des services et des ressources dans les domaines de la santé, du droit, des finances et de la famille. Alors que bon nombre de ces organismes sont situés dans la région du Grand Toronto, certains ont des bureaux locaux dans des localités aux quatre coins de la province. Certains organismes proposent également aux personnes âgées des programmes et des services particuliers.

11.1 Associations

519 Church Street Community Centre

Implanté dans différentes églises de Toronto et dans le village de Wellesley, le 519 Church Street Community Centre offre une vaste gamme de programmes et de services de renommée internationale. Grâce à l'espace public du 519, les groupes peuvent organiser et obtenir du soutien en plus de trouver un enrichissement par l'entremise des arts et de la culture.

Les services comprennent les activités du Older Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender and Two-Spirit (LGBTT) Resource Centre qui offre une halte-accueil hebdomadaire, dotée d'une programmation riche et variée, et un club de lecture mensuel pour les personnes de 40 ans et plus.

The 519 Church Street Community Centre
519, rue Church
Toronto (Ontario) M4Y 2C9

416 392-6874
Téléc. : 416 392-0519
Courriel : info@the519.org
www.the519.org
(en anglais seulement)

The Senior Pride Network

Le Senior Pride Network est une association de personnes, d'organismes et de groupes communautaires qui s'intéresse particulièrement à la santé et aux services sociaux. Son engagement porte surtout sur l'élargissement des programmes et des services pour les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres transsexuelles, intersexuées et bispirituelles dans la ville de Toronto.

Senior Pride Network
a/s The 519 Church Street
Community Centre
519, rue Church
Toronto (Ontario) M4Y 2C9

416 392-6874
Téléc. : 416 392-0519
Courriel : senior@the519.org
www.seniorpridenetwork.com
(en anglais seulement)

Windsor Pride

La Windsor Pride Community promeut la sensibilisation et la compréhension en ce qui concerne la diversité de l'orientation sexuelle. L'organisme travaille dans le but de faire respecter les droits et la dignité des personnes qui forment la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle, transgenre et bispirituelle. Cet engagement suppose l'élaboration et la mise en œuvre de programmes et d'initiatives pour appuyer ces activités.

Cet organisme fournit aux personnes âgées de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle, transgenre (LGBT) un réseau social et des ressources dans les comtés de Windsor et d'Essex par l'entremise du club 50+ Proud. Ce dernier leur donne la possibilité de rencontrer d'autres personnes ayant une expérience de vie semblable à la leur, de raconter leur histoire et de sentir qu'elles ont une valeur dans la société. Le club fournit en outre un réseau de ressources aux personnes âgées de la communauté LGBT qui leur permet d'établir un lien amical avec les organismes de soutien de la communauté LGBT, concernant tout ce qui préoccupe les personnes âgées comme les questions financières, sociales et de santé. De plus, l'organisme 50+ Proud cherche des occasions de sensibiliser les fournisseurs de services généraux, comme les foyers de soins de longue durée et autres établissements de santé.

Windsor Pride
C.P. 28008
Windsor (Ontario) N8X 5E4

519 973-4656
Téléc. : 519 962-9256
Courriel : dani@windsorpride.com
www.windsorpride.com
(en anglais seulement)

11.2 Questions juridiques

Egale Canada

Égale Canada est un organisme national résolu à promouvoir l'égalité et la justice pour les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et transsexuelles, ainsi que pour leur famille à travers le Canada.

1 888 204-7777
Téléc. : 416 642-6435
Courriel : egale.canada@egale.ca
www.egale.ca

HALCO - HIV & AIDS Legal Clinic (Ontario)

La clinique juridique communautaire HALCO – V.I.H. & AIDS Legal Clinic of Ontario offre une aide juridique gratuite aux personnes atteintes ou touchées par le VIH et le sida en Ontario au moyen de conseils et de services sommaires, de représentations, d'éducation juridique et de la réforme du droit.

HALCO - HIV & AIDS Legal Clinic
65, rue Wellesley Est, bureau 400
Toronto (Ontario) M4Y 1G7

1 888 705-8889
ATS : 1 866 513-9883
Téléc. : 416 340-7248
Courriel : talklaw@halco.org
www.halco.org
(en anglais seulement)

11.3 Finances

Programme d'allocation

Si vous êtes âgé de 60 à 64 ans et que votre conjoint ou conjoint de fait (de même sexe ou de sexe opposé) reçoit le Supplément mensuel de revenu garanti, vous pourriez avoir droit à l'Allocation. L'Allocation est un paiement mensuel versé en complément à vos revenus jusqu'à votre 65e anniversaire.

Service Canada
1 800 277-9914 (anglais)
1 800 277-9915 (français)
1 800 255-4786
www.servicecanada.gc.ca/fra/psr/pub/sv/allocation.shtml

Union de fait avec un conjoint de même sexe ou un conjoint de sexe opposé

Pour de plus amples renseignements sur les changements au Programme de la sécurité de la vieillesse et au Régime de pensions du Canada, en ce qui concerne

les conjoints de fait de même sexe ou de sexe opposé, veuillez consulter le site Web de Service Canada :

www.servicecanada.gc.ca/fra/psr/commun/unionmeme.shtml

11. 4 Santé et bien-être

Rainbow Health Ontario

Le programme provincial Rainbow Health Ontario (RHO) a pour objectif l'amélioration de la santé des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres de l'Ontario par l'entremise de l'éducation, de la recherche, de la sensibilisation et de la défense de leurs intérêts.

Ses locaux sont situés au Centre de santé Sherbourne à Toronto. Depuis 2003, le Centre de santé Sherbourne offre un ensemble complet de programmes et services de soins primaires aux communautés lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres (LGBT). De plus, il fournit fréquemment des services de consultation et son expertise sur les questions touchant la santé de ces communautés.

Le site Web de Rainbow Health Ontario propose en ligne une collection de documents de recherche et de brochures sur des sujets touchant les personnes âgées des communautés LGBT. RHO donne de la formation sur un éventail de sujets dans les domaines de la santé et du bien-être, dont des séances spécialisées qui s'adressent aux personnes âgées des communautés LGBT. Il coordonne en outre un réseau de chercheurs qui étudient la santé et les questions sociales de la communauté LGBT, dont des recherches qui se rapportent aux personnes âgées de cette communauté.

Rainbow Health Ontario
Centre de santé Sherbourne à Toronto
333, rue Sherbourne, 2e étage
Toronto (Ontario) M5A 2S5

416 324-4100, poste 5262
Téléc. : 416 324-4262
Courriel : info@rainbowhealthontario.ca
www.rainbowhealthontario.ca
(en anglais seulement)

Santé des femmes lesbiennes et bisexuelles

TSanté Canada propose une fiche de conseils destinés aux fournisseurs de soins de santé dans le but d'améliorer l'expérience des patientes lesbiennes lorsqu'elles reçoivent des soins.

www.hc-sc.gc.ca/hl-vs/pubs/women-femmes/lesbi-eng.php

Traitement anti-VIH

2-Spirited People of the 1st Nations

L'organisme sans but lucratif 2-Spirited People of the 1st Nations, qui offre des services sociaux, est formé de personnes autochtones lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres de Toronto. Les programmes et les services de l'organisme 2-Spirited People of the 1st Nations comprennent : information sur le VIH et le sida, sensibilisation, prévention, soutien et counseling pour les personnes bispirituelles et autres, touchées ou affectées par le VIH et le sida.

2-Spirited People of the 1st Nations
593, rue Yonge, bureau 202
Toronto (Ontario) M4Y 1Z4

416 944-9300
Téléc. : 416 944-8381
Courriel : info@2spirits.com
www.2spirits.com
(en anglais seulement)

Société canadienne du sida

La Société canadienne du sida (SCS) est une coalition nationale formée de plus de 120 organismes communautaires de toutes les régions du Canada. La SCS a pour mission de renforcer les mesures d'intervention relativement au VIH et au sida dans tous les secteurs de la société et d'enrichir la vie des personnes et des communautés touchées par la maladie.

Société canadienne du sida
190, rue O'Connor, bureau 800
Ottawa (Ontario) K2P 2R3

1 800 499-1986
Téléc. : 613 563-4998
Courriel : casinfo@cdnaids.ca
www.cdnaids.ca

Ontario HIV Treatment Network

L'Ontario HIV Treatment Network est un réseau basé sur la collaboration de chercheurs, de fournisseurs de services de santé, de décideurs, de membres de la communauté et de personnes vivant avec le VIH. Toutes ces personnes travaillent ensemble dans le but de promouvoir l'excellence et l'innovation en ce qui concerne le VIH sur les plans du traitement, de la recherche et de l'éducation.

Ontario HIV Treatment Network
1300, rue Yonge, bureau 600
Toronto (Ontario) M4T 1X3

1 877 743-6486
Téléc. : 416 640-4245
Courriel : info@ohtn.on.ca
www.ohtn.on.ca
(en anglais seulement)

11.5 Foyers de soins de longue durée

Ville de Toronto

En 2006, la Division des services et des foyers de soins de longue durée de la Ville de Toronto a constaté que le système de santé régulier ne répondait pas aux besoins des personnes âgées de la communauté LGBT qui, souvent, doivent affronter la discrimination, l'aliénation, la solitude, la dépression et la peur que leur orientation sexuelle soit divulguée.

Le personnel de la division a décidé d'améliorer la situation en formant un comité directeur LGBT qui permet la participation de membres de différents foyers de soins de longue durée, d'organismes communautaires et de la communauté LGBT dans le but d'élaborer un modèle de prestation de soins et une trousse que pourraient utiliser des organismes intéressés à concevoir et à prodiguer des soins et des services inclusifs et respectueux à l'égard des personnes de la communauté LGBT.

Les foyers de soins de longue durée Fudger House, Kipling Acres et True Davidson Acres ont été les premiers à offrir des services inclusifs pour la communauté LGBT. La Ville de Toronto est en voie d'instaurer des services inclusifs et respectueux à l'égard de la communauté LGBT dans ses autres foyers de soins de longue durée.

Fudger House
439, rue Sherbourne
Toronto (Ontario)
M4X 1K6
416 392-5252
Téléc. : 416 392-4174
www.toronto.ca/ltc
(en anglais seulement)

Kipling Acres
2233, avenue Kipling
Etobicoke (Ontario)
M9W 4L3
416 392-2300
Téléc. : 416 392-3360
www.toronto.ca/ltc
(en anglais seulement)

True Davidson Acres
200, chemin Dawes
Toronto (Ontario)
M4C 5M8
416 397-0400
Téléc. : 416 397-0401
www.toronto.ca/ltc
(en anglais seulement)

The Drs. Paul and John Rekai Centre

La société sans but lucratif Drs. Paul and John Rekai Centre exploite deux foyers de soins de longue durée au centre-ville de Toronto : le Rekai Centre et le Wellesley Central Place.

Leur mission est d'enrichir la vie des résidents en proposant un autre modèle de soins de longue durée et en s'assurant qu'ils participent à la vie de la collectivité du centre-ville. Le centre Drs. Paul and John Rekai valorise la diversité, la dignité, l'innovation, la qualité et l'apprentissage. Le centre met en valeur l'intégration et le soutien à la collectivité environnante.

Le Rekai Centre et le Wellesley Central Place fournissent des soins et des services qui sont inclusifs et respectueux à l'égard des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, bispirituelles et altersexuelles.

The Rekai Centre
345, rue Sherbourne
Toronto (Ontario) M5A 2S3
416 964-1599
Téléc. : 416 964-3907
Courriel : reception@rekaicentre.com
www.rekaicentre.com
(en anglais seulement)

Wellesley Central Place
160, rue Wellesley Est
Toronto (Ontario) M4Y 1J2
416 929-9385
Téléc. : 416 929-0807
Courriel : recep-wcp@rekaicentre.com
www.rekaicentre.com
(en anglais seulement)

12 Santé et bien-être

12.1 Santé et bien-être **161**
Appels d'urgence 161
Télésanté Ontario 161

12.2 Réseaux locaux d'intégration des services de santé **162**
Centres d'accès aux soins communautaires 162

12.3 Soutien et soins personnels **164**
Options de soins de santé primaires 164
Cliniques sans rendez-vous/Centres de garde 165
Centres de soins urgents 165
Centres de santé communautaire 165
Équipes de santé familiale 165
Fournisseurs des soins de santé familiale 166
Cliniques dirigées par le personnel infirmier praticien 166
Salles d'urgence 166

12.4 Santé publique **166**
Programmes de santé publique 167
ContrôleCancerColorectal 167
Diabète 168
Immunisation 168

12.5 Fournisseurs de soins de santé **169**
Comment trouver un fournisseur de soins de santé 169
Hôpitaux locaux 169
Centres de santé communautaire 169
Journaux locaux 170
Recherche d'un médecin 170
Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario 170

12.6 Assurance-santé de l'Ontario **171**
Carte Santé de l'Ontario 171
Pour obtenir ou renouveler une carte Santé 171
Protéger votre carte 172
Services de l'Assurance-santé de l'Ontario 173
Médecins 173
Podiatres et ostéopathes 173

Physiothérapie 173
Services de chiropractie 173
Soins dentaires dans les hôpitaux 173
Soins ophtalmologiques 174
Autres services de santé 174
Subventions pour frais de transport accordées aux résidents du Nord de l'Ontario 174
Services reçus dans d'autres provinces ou territoires du Canada 174
Services reçus à l'extérieur du Canada 174

12.7 Don d'organes et de tissus 175

12.8 Médicaments gratuits 175
Médicaments 175
MedsCheck 175
Programmes publics de médicaments de l'Ontario 176

12.9 Programme de médicaments de l'Ontario 177
Admissibilité 177
Quotes-parts et franchises 177
Médicaments couverts 178
Produits non couverts 178
Programme d'accès exceptionnel 179
Agents réactifs pour diabétiques 179
Approvisionnement maximal de médicaments 179

12.10 Soins dentaires 180
Prothèses et soins des prothèses 181
Trouver un dentiste 181
Soins dentaires dispensés dans les hôpitaux 181
Soins dentaires dispensés dans les foyers de soins de longue durée 182
Soins dentaires subventionnés 182

12.11 Programme d'appareils et accessoires fonctionnels 182
Matériel financé par ces programmes 182
Admissibilité 183
Aide financière 183

12.12 Programme de location d'équipement recyclé de la Marche des dix sous 184

12.13 Système personnel d'intervention en cas d'urgence 184

12.14 Services ambulanciers **185**
Appeler une ambulance 185
Paiement du transport en ambulance 185

12.15 Programmes hospitaliers **185**
Temps d'attente 185
Remplacement de l'articulation de la hanche et du genou 186
Greffes 186
Évaluation gériatrique médicale spécialisée effectuée en milieu hospitalier 187
Centres de traitement et de soins en cas d'agression sexuelle et de violence familiale 187

12.16 Santé mentale et dépendances **187**
Programmes gériatriques spécialisés dans le domaine de la santé mentale 187
Services pour patients hospitalisés et externes dispensés en milieu hospitalier 188
Centre de toxicomanie et de santé mentale 188
Association canadienne pour la santé mentale, division division de l'Ontario 189
Service Info Santé mentale Ontario 189
Drogue et alcool – Répertoire des traitements 189
Information sida, santé et sexualité de l'Ontario 190
Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique 190

12.17 Défenseur des droits des patients **191**

12.18 Stratégie ontarienne visant la maladie d'Alzheimer et les démences connexes **191**

12.19 Programmes de jour pour les adultes **191**

12.20 Registre Sécu-Retour : registre d'errance Alzheimer **192**

12.21 Soins chroniques **193**

12.22 Soins palliatifs **193**

12.23 Nutrition **194**
Canadiens en santé 194
Guide alimentaire canadien pour manger sainement 195
Les diététistes du Canada 195
Saine Alimentation Ontario 195
Services de repas 196

12.24 Organismes du domaine de la santé **196**
Action cancer Ontario 196
Association canadienne du diabète 196
Association canadienne pour la santé mentale, division de l'Ontario 197
Association des orthophonistes et des audiologistes de l'Ontario 197
Association des pharmaciens de l'Ontario 198
Association ontarienne du lupus 198
Association pulmonaire de l'Ontario 199
Fondation canadienne du foie 199
Fondation canadienne du rein 199
Fondation des maladies du cœur de l'Ontario 200
INCA 200
Marche des dix sous du Canada 200
Ostéoporose Canada 201
Réseau de santé des femmes de l'Ontario 201
Réseau SIDA de l'Ontario 201
Société Alzheimer de l'Ontario 202
Société canadienne de la sclérose en plaques, division de l'Ontario 202
Société canadienne de l'ouïe 202
Société canadienne du cancer, division de l'Ontario 203
Société d'arthrite, division de l'Ontario 203
Société Huntington du Canada 204
Société ontarienne de la sclérose latérale amyotrophique 204
Société Parkinson du Centre et du Nord de l'Ontario 204

12.25 Organismes de santé et groupes communautaires **205**
Association ontarienne de soutien communautaire 205
Association ontarienne des établissements sans but lucratif et des services pour les personnes âgées 205
Association ontarienne des soins à domicile 205
Croix-Rouge canadienne 206
L'Ordre de Victoria 206
Programmes régionaux de soins gériatriques de l'Ontario 206
The Care Guide 207

12 Santé et bien-être

12.1 Santé et bien-être

L'Ontario propose des renseignements, des programmes et des services relatifs à la santé et au bien-être offerts par des ministères du gouvernement de l'Ontario, des Réseaux locaux d'intégration des services de santé, des services communautaires, par l'intermédiaire des Centres d'accès aux soins communautaires, et des organismes de services.

Pour de plus amples renseignements :

1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559

Appels d'urgence

Dans toute situation qui présente un risque pour une personne et qui requiert une intervention immédiate, le numéro à composer est le 911. Si vous appelez d'une communauté qui n'est pas desservie par le 911, veuillez composer le numéro d'urgence à dix chiffres de votre région qui figure dans votre annuaire téléphonique.

Télésanté Ontario

Télésanté Ontario est un service téléphonique gratuit et confidentiel que vous pouvez appeler pour obtenir des conseils ou des renseignements généraux sur la santé d'une infirmière ou d'un infirmier autorisé.

En appelant Télésanté Ontario, vous parlerez directement à une infirmière ou un infirmier autorisé. Vous serez invité à décrire vos symptômes et à répondre à des questions afin d'évaluer le mieux possible la gravité du problème. En se basant sur son évaluation, l'infirmière ou l'infirmier autorisé pourra vous conseiller de vous soigner à la maison ou de consulter un professionnel de la santé, ou encore vous donner les numéros de téléphone des ressources communautaires de votre région.

Le service de Télésanté Ontario est disponible en français et en anglais, en plus d'offrir des services d'interprétation dans d'autres langues. Un accès direct à un appareil téléscripteur (ATS) est aussi disponible pour les personnes ayant des

troubles de l'ouïe ou de la parole. Les appelants peuvent également être mis en communication avec des bandes sonores qui fournissent des renseignements sur les médicaments et la santé.

1 866 797-0000
ATS : 1 866 797-0007

12.2 Réseaux locaux d'intégration des services de santé

Les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) sont des sociétés sans but lucratif qui s'occupent de la planification, de l'intégration et du financement des services de santé locaux dans quatorze différents secteurs géographiques de la province. Les RLISS travaillent en association avec une multitude de fournisseurs de services de santé dans les hôpitaux, les Centres d'accès aux soins communautaires, les foyers de soins de longue durée, les centres de santé communautaire, les services de soutien communautaire et les services de santé mentale et de dépendances afin d'offrir des soins de santé qui soient axés sur les patients, guidés par les résultats, intégrés et durables.

Vieillir chez soi est une priorité pour les RLISS qui tentent d'élargir l'offre de services de soins à domicile et de soutien communautaire pour permettre aux gens de continuer à mener une vie autonome et saine dans leur propre maison. La plupart des personnes âgées veulent continuer à vivre chez elles, qu'elles habitent une maison, un condominium, un appartement ou toute autre installation.

Pour trouver le Réseau local d'intégration des services de santé le plus près de chez vous, rendez-vous à www.lhins.on.ca.

Centres d'accès aux soins communautaires

Des Centres d'accès aux soins communautaires (CASC) sont installés dans différentes localités de l'Ontario, financés par les Réseaux locaux d'intégration des services de santé. Les conseils et les services des CASC sont couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario. Les Centres d'accès aux soins communautaires participent à la coordination des services pour les personnes âgées, les personnes handicapées et les personnes qui ont besoin de services de santé au sein de la communauté pour les aider à vivre de manière autonome à leur domicile aussi longtemps que possible. Des frais s'appliquent à certains programmes à domicile, comme l'entretien ménager.

Le gestionnaire de cas des CASC est le point d'accès unique qui permet d'obtenir des renseignements, des services communautaires de soutien, comme des services à domicile, des services de relève et des programmes de jour pour les adultes, ainsi que le placement en centre de soins de longue durée.

Services de soutien à domicile et services communautaires — pour vous aider dans les tâches quotidiennes à la maison :

- aide ménagère et services de ménage
- rondes de sécurité et programmes de contact téléphonique
- systèmes d'intervention en cas d'urgence
- services d'aide et d'intervention
- réparations et entretien ménagers
- popote roulante
- repas rencontres

Services communautaires — pour vous aider à communiquer avec des amis ou à découvrir les programmes communautaires :

- service de jour pour adultes
- service de jour pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer
- visites amicales
- transport aux rendez-vous importants
- programme intergénérationnel
- services sociaux et récréatifs

Services de santé — pour vous aider à la maison en cas de maladie, de convalescence ou de besoin de services spécialisés :

- service d'aide personnelle
- services d'auxiliaires
- soins des pieds
- service de nuit pour les personnes atteintes de démence ou de la maladie d'Alzheimer
- soins palliatifs
- logement avec services de soutien

Les gestionnaires de cas discutent avec vous de vos besoins et répondent aux questions concernant les services que peuvent vous offrir les CASC et ceux qui sont disponibles dans votre localité. Ils procéderont à une évaluation de vos soins de santé, élaboreront un plan de soins personnalisés répondant à vos besoins particuliers, s'occuperont de la prestation des services de soutien communautaires et à domicile subventionnés par le gouvernement, feront un suivi régulier de votre situation et adapteront votre plan de soins si vos besoins changent. Les CASC peuvent fournir des renseignements au sujet des différentes options de soins de longue durée, vous aider à faire une demande d'admission dans un foyer de soins de longue durée et veiller à ce que vous soyez sur les listes d'attente appropriées.

Pour connaître l'emplacement du CASC le plus près de chez vous :

Ligne Info – personnes âgées
1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559

Pour obtenir une liste des CASC :

CASC
www.310casc.ca

12.3 Soutien et soins personnels

Le soutien et les soins personnels font référence à un éventail d'activités essentielles de la vie quotidienne qui contribuent à préserver votre bien-être physique. Les travailleuses et travailleurs qui prodiguent de tels soins portent différents titres, dont ceux d'auxiliaires personnels, d'aides soignants, d'auxiliaires en soins d'hygiène personnelle ou de préposés. La personne qui se rend à votre domicile peut vous aider pour :

- les soins d'hygiène personnels tels que le bain, les soins dentaires et capillaires, les soins préventifs de la peau, les soins des mains et des pieds
- vous déplacer ou vous positionner dans un fauteuil, un véhicule ou un lit
- vous habiller ou vous déshabiller
- manger
- faire votre toilette
- vous accompagner à des rendez-vous importants

La personne qui prodigue des soins personnels et de soutien peut vous aider à accomplir vos activités ou veiller à votre sécurité pendant que vous accomplissez vous-même ces activités.

Organisation de ces services
Le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) peut vous aider à définir vos besoins et votre situation, à déterminer votre admissibilité aux services subventionnés par le gouvernement, à localiser les fournisseurs de soins et à faire vos demandes de soins. Le CASC est également en mesure de vous fournir des renseignements concernant la disponibilité d'aides financières pour certaines options de service.

Options de soins de santé primaires

On entend par soins de santé primaires le premier point de contact des patientes et des patients avec un médecin ou une équipe soignante. Les soins de santé

primaires incluent, notamment, la gestion des soins thérapeutiques et la prévention de la maladie, le traitement de la maladie, la réadaptation, les soins palliatifs et la promotion de la santé.

En connaissant bien vos options de soins de santé, vous serez en mesure de faire des choix plus éclairés et appropriés à vos besoins. Le répertoire d'options de soins de santé est une base de données consultable et conviviale regroupant les cliniques sans rendez-vous et les centres de garde, les centres de soins urgents et les professionnels de la santé familiale près de chez vous. Pour de plus renseignements :

www.hco-on.ca/french/Terms-of-Use

Cliniques sans rendez-vous/Centres de garde
Une clinique sans rendez-vous ou un centre de garde est un lieu vers lequel les personnes peuvent se tourner pour obtenir des soins en cas de problèmes simples et non urgents. Ces cliniques sont généralement ouvertes en soirée et la fin de semaine, et dans bien des cas il n'est pas nécessaire de prendre rendez-vous. Remarque : il est conseillé d'appeler la clinique ou le centre de garde afin de s'assurer qu'un rendez-vous n'est pas nécessaire.

Centres de soins urgents
Un centre de soins urgents est destiné aux personnes qui ont besoin de soins en raison de maladies ou de blessures qui ne mettent pas leur vie en danger. Les centres de soins urgents sont ouverts durant la journée, en soirée et la fin de semaine. Ces centres offrent divers services de diagnostic et de traitement (à l'exception des chirurgies), pouvant inclure les plâtres, les soins ophtalmologiques, les tests diagnostiques et de laboratoire, les points de suture et les radiographies.

Centres de santé communautaire
Un centre de santé communautaire (CSC) est un organisme sans but lucratif qui propose des programmes sur la santé et la promotion de la santé aux personnes et aux familles de la communauté. Les équipes de soins primaires des CSC comprennent des médecins, des infirmières et infirmiers praticiens, du personnel infirmier, des conseillères et conseillers, des travailleuses et travailleurs en santé communautaire et des diététistes. Ces centres offrent aussi une panoplie de programmes de soutien, dont des services itinérants pour les personnes âgées qui vivent isolées.

Équipes de santé familiale
Une équipe de santé familiale regroupe divers professionnels de la santé dans le but d'offrir des soins de qualité aux patientes et aux patients. Les médecins des équipes de santé familiale sont épaulés par une équipe composée de personnel infirmier, d'infirmières et d'infirmiers praticiens ainsi que d'autres professionnels qui travaillent

de concert afin d'offrir un éventail d'options de soins. Les équipes de santé familiale prodiguent aussi des soins à leurs patientes et patients après les heures normales de travail, contribuant par la même occasion à soulager les services d'urgence des soins non urgents.

Fournisseurs des soins de santé familiale
Les omnipraticiens, les médecins de famille ainsi que les infirmières et les infirmiers praticiens sont des fournisseurs des soins de santé familiale. Leur travail est axé sur la médecine familiale, le diagnostic et le traitement des maladies, des troubles physiques et des blessures chez les patientes et les patients de tous âges.

Cliniques dirigées par le personnel infirmier praticien
Ces cliniques réunissent des infirmières et des infirmiers praticiens qui travaillent en collaboration avec des médecins afin de prodiguer des soins aux personnes qui n'ont pas de médecin de famille. Ces cliniques concentrent leurs activités sur les soins aux patients, mais également sur leur éducation en matière de prévention des maladies et de promotion de la santé. Ces cliniques aident aussi les patients et les patientes à s'orienter dans le système de santé en les mettant en contact avec d'autres services et programmes communautaires, au besoin.

Salles d'urgence
L'urgence est le service d'un hôpital chargé de prodiguer des soins médicaux et chirurgicaux aux personnes qui ont besoin de soins immédiats à leur arrivée à l'hôpital.

Pour en savoir plus sur les options de soins de santé primaires et l'emplacement de ces services :

1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559
www.hco-on.ca/french/Terms-of-Use

12.4 Santé publique

La santé publique concentre ses activités dans trois domaines : la prévention d'affections qui mettent la santé en danger (protection de la santé), la détection précoce de problèmes de santé (dépistage), et le changement d'attitudes et d'habitudes des gens et de la société quant aux choix de mode de vie (promotion de la santé).

Les bureaux de santé publique administrent des programmes de promotion de la santé et de prévention des maladies afin de fournir à la population des renseignements sur les modes de vie sains, la lutte contre les maladies

transmissibles, y compris les ITS et le sida, la vaccination, l'inspection des aliments, l'éducation sanitaire pour tous les groupes d'âge et certains services de dépistage du cancer.

Pour de plus amples renseignements ou pour trouver le bureau de santé publique le plus près de chez vous :

1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559
www.health.gov.on.ca

Programmes de santé publique

ContrôleCancerColorectal

Le taux de cancer du côlon en Ontario est parmi les plus élevés du monde. Le cancer du côlon, souvent appelé cancer colorectal, se développe dans le gros intestin (le côlon et le rectum). Il prend généralement naissance dans de petites masses qui se forment dans le côlon ou le rectum et qu'on appelle « polypes ». Il n'y a pas de signes précurseurs de cette maladie. Cependant, s'il est détecté tôt, le cancer du côlon se soigne très bien.

Facteurs de risque :

- Avez-vous plus de 50 ans?
- Votre régime est-il riche en gras et faible en fibres?
- Fumez-vous?
- Consommez-vous de l'alcool à l'excès?
- Menez-vous une vie sédentaire?
- Êtes-vous obèse?
- Y a-t-il des antécédents de cancer du côlon dans votre famille, en particulier du côté de vos parents, de vos frères et sœurs ou de vos enfants?
- Souffrez-vous d'une maladie intestinale inflammatoire (colite ulcéreuse ou maladie de Crohn)?

Si vous avez répondu par l'affirmative à l'une de ces questions, demandez à votre professionnel de la santé comment vous pouvez réduire votre risque de cancer du côlon, et quelles sont les méthodes de dépistage qui permettent de déceler cette maladie.

Action Cancer Ontario
620, avenue University
Toronto (Ontario) M5G 2L7

Diabète

Le diabète est une maladie grave qui doit être prise en charge. Si on la néglige, elle peut entraîner d'importants problèmes de santé à long terme, comme des maladies cardiovasculaires et rénales, des accidents vasculaires cérébraux, la cécité ou une amputation. Chaque année, de nombreux diabétiques se retrouvent d'ailleurs à l'urgence.

Il n'existe aucun moyen de prévenir le diabète de type 1. Par contre, une saine alimentation, le contrôle du poids et l'activité physique sont des moyens efficaces de prévenir le diabète de type 2. L'adoption de bonnes habitudes de vie permet de prendre en charge les deux types de diabète et de vivre longtemps et en santé.

Les symptômes précoces du diabète doivent être pris au sérieux. Consultez un médecin pour faire vérifier votre glycémie.

Voici certains symptômes du diabète ou d'un taux de glycémie sanguine élevée :

- soif inhabituelle
- miction (envie d'uriner) fréquente
- fluctuation soudaine du poids (prise ou perte de poids)
- manque d'énergie ou fatigue inhabituelle
- vision troublée
- infections fréquentes ou récurrentes
- plaies et ecchymoses qui guérissent lentement
- picotement ou engourdissement des mains ou des pieds
- dysfonction érectile

Pour en savoir plus au sujet du diabète, parlez-en à votre médecin ou à un professionnel de la santé d'un centre de santé communautaire ou d'un bureau de santé publique.

www.health.gov.on.ca/en/ms/diabetes/fr/preventing_diabetes.html

Immunisation

L'immunisation, dont on parle souvent en utilisant les termes « injections » et « piqûres », aide à sauver des vies, prévient des maladies graves et est reconnue comme l'une des plus efficaces interventions de santé publique. L'immunisation aide l'organisme à bâtir ses propres défenses (sous forme d'anticorps) contre certaines maladies.

Il est généralement admis que les adultes de plus de 65 ans sont plus à risque de souffrir de complications dues à la grippe et à la pneumonie. En raison des mutations que subissent les souches de la grippe, les adultes doivent recevoir un vaccin contre la grippe chaque année. Pour se protéger contre le virus de la grippe, il est

recommandé de se faire vacciner chaque année en automne, juste avant le début de la « saison de la grippe » qui s'étend d'octobre à avril. Le vaccin antigrippal est offert gratuitement à tous les résidents et résidentes de l'Ontario. Comme la grippe sévit également dans les régions chaudes, les personnes qui séjournent dans le Sud pendant l'hiver sont également invitées à se faire vacciner contre la grippe avant leur départ.

Le vaccin contre la pneumonie offre une protection contre une cause commune de pneumonie et d'autres infections systémiques. Le vaccin contre la pneumonie n'est administré qu'une seule fois et il peut être donné à tout moment de l'année, y compris au moment de se faire vacciner contre la grippe. Il est offert gratuitement aux adultes âgés de 65 ans et plus ainsi qu'aux personnes de moins de 65 ans atteintes de maladies à risques élevés qui affaiblissent le système immunitaire, comme une maladie cardiaque, rénale ou pulmonaire chronique. Consultez votre médecin pour savoir si vous devriez vous faire vacciner.

Les virus de la grippe peuvent survivre sur vos mains jusqu'à cinq minutes et ils peuvent également survivre sur les surfaces inertes que vous touchez, comme un plan de travail ou un téléphone, jusqu'à deux jours durant. Il faut donc se laver les mains fréquemment pour se protéger contre la grippe et empêcher les autres de la contracter.

12.5 Fournisseurs de soins de santé

Comment trouver un fournisseur de soins de santé

Accès Soins est un programme qui dirige les personnes vers les médecins, les infirmières praticiennes et les infirmiers praticiens qui acceptent de nouveaux patients et patientes dans leur collectivité.

Pour vous inscrire à Accès Soins ou pour de plus amples renseignements :

1 800 445-1822
www.health.gov.on.ca/fr/ms/healthcareconnect/public/default.aspx

Hôpitaux locaux

Les hôpitaux connaissent souvent des médecins avec droit de traitement ou membres de leur personnel qui acceptent de nouveaux patients et patientes, et ils peuvent vous fournir quelques contacts.

Centres de santé communautaire

Les centres de santé communautaire sont des organismes qui offrent des programmes de soins de santé primaires et de prévention par l'entremise de médecins et d'une multitude d'autres professionnels de la santé.

S'il y a un centre de santé communautaire dans votre région, on y accepte peut-être de nouveaux patients et de nouvelles patientes. Souvenez-vous que la plupart des centres de santé communautaire offrent des services uniquement aux personnes qui vivent dans leur localité.

www.health.gov.on.ca/french/publicf/contactf/chcf/chcloc_mnf.html

Journaux locaux

Certains médecins, notamment les médecins qui viennent de s'installer dans une région ou qui commencent leur pratique, annoncent qu'ils acceptent de nouveaux patients et de nouvelles patientes.

Recherche d'un médecin

« Recherche d'un médecin » est un service gratuit offert par l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario.

Le service de recherche d'un médecin a un objectif double :

- faire connaître au public les noms des médecins qui acceptent de nouveaux patients et patientes
- diffuser des renseignements qui peuvent être rendus publics au sujet de ces médecins

La recherche d'un médecin de famille ou d'un spécialiste peut se faire en indiquant un nom ou en sélectionnant d'autres critères comme le sexe, le lieu de pratique, l'hôpital où il a droit de traitement ou une langue de service autre que l'anglais.

www.cpso.on.ca/Doctor_Search/dr_srch_hm.htm (en anglais seulement)

Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario

L'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario (OMCO) est l'organisme d'autoréglementation du corps médical ontarien. Il a notamment l'importante responsabilité de faire enquête sur les plaintes déposées par des particuliers à l'encontre des médecins membres de l'Ordre.

Si vous souhaitez discuter avec une personne des soins qui vous ont été prodigués par un médecin, de sa conduite ou du processus de dépôt des plaintes, veuillez communiquer avec le Service des enquêtes et des règlements de l'OMCO à l'adresse ci-dessous.

Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario
80, rue College
Toronto (Ontario) M5G 2E2

1 800 268-7096
www.cpso.on.ca/policies/complaints (en anglais seulement)

12.6 Assurance-santé de l'Ontario

L'Assurance-santé de l'Ontario (OHIP) couvre un vaste éventail de services de santé. Le régime paie les coûts de tous les services médicalement nécessaires. Les résidents et les résidentes de l'Ontario doivent avoir une carte Santé pour prouver qu'ils sont admissibles aux services de soins de santé payés par l'Assurance-santé de l'Ontario.

Carte Santé de l'Ontario

Les résidents et les résidentes de l'Ontario sont admissibles à une assurance santé subventionnée par le gouvernement provincial.

Pour être admissible à l'Assurance-santé de l'Ontario, vous devez :

- être de citoyenneté canadienne ou avoir en matière d'immigration le statut énoncé dans la *Loi sur l'assurance-santé* de l'Ontario
- faire de l'Ontario votre domicile permanent et principal
- être en Ontario pendant au moins 153 jours au cours d'une période de 12 mois

Normalement, la protection offerte par l'Assurance-santé de l'Ontario entre en vigueur trois mois après la date à laquelle vous avez élu domicile en Ontario. Les touristes ou les visiteurs en Ontario ne sont pas admissibles à l'Assurance-santé de l'Ontario.

Pour obtenir ou renouveler une carte Santé
Si vous n'avez jamais eu de carte Santé de l'Ontario, vous devez faire une demande à l'Assurance-santé afin d'obtenir une carte Santé avec photo.

Pour vous inscrire :

1. Vous présenter au Bureau de l'Assurance-santé; consulter votre annuaire téléphonique pour trouver le bureau de votre région ou composer le 1 800 664-8988 ou le 1 800 387-5559 pour le service ATS.
2. Remplir le formulaire Inscription à l'Assurance-santé de l'Ontario.
3. Fournir les copies originales des documents demandés.

Si le ministère n'a pas de bureau dans votre région, vous souhaiterez éventuellement obtenir des renseignements sur les sites offrant des services itinérants d'inscription. Pour obtenir ces renseignements, appelez la ligne INFO ServiceOntario au 1 800 664-8988 et demandez des renseignements sur les services itinérants.

Votre carte Santé avec photo porte une date d'expiration déterminée en fonction de votre date de naissance. Vous devrez vous rendre à un bureau de l'Assurance-santé de l'Ontario ou à un bureau de services itinérants pour renouveler votre carte Santé et vous faire prendre en photo. La carte Santé rouge et blanc ne porte pas de date d'expiration.

L'avis de renouvellement de votre carte Santé avec photo vous est envoyé par la poste environ deux mois avant la date d'expiration figurant au recto de la carte, mais vous pouvez demander son renouvellement six mois avant la date d'expiration.

Pour renouveler :

- Vous présenter au bureau de l'Assurance-santé de l'Ontario ou au bureau des services itinérants le plus près de chez vous (voir ci-dessus), remplir le formulaire Renouvellement de la carte Santé, et présenter l'original d'un document établissant votre résidence en Ontario et l'original d'un document portant votre nom et votre signature pour prouver votre identité (par exemple, un passeport canadien).
- Si vous vivez dans une région éloignée, le ministère peut prendre certaines dispositions spéciales.

Vous devrez attendre trois mois avant d'être couvert par l'Assurance-santé de l'Ontario si vous venez de vous installer en Ontario ou si vous êtes un ancien résident ou résidente qui revient après une absence de plus de 212 jours.

Si votre carte Santé a été perdue, volée ou endommagée, vous devez immédiatement le signaler :

ServiceOntario
1 800 268-1154
ATS : 1 800 387-5559
www.ontario.ca

Protéger votre carte
La carte Santé de l'Ontario ne vise que les soins de santé. Ne montrez pas votre carte ou ne divulguez pas votre numéro à qui que ce soit, sauf à un professionnel de la santé ou à un représentant du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Les renseignements concernant votre santé sont protégés en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Le ministère met également en œuvre des mesures de sécurité pour protéger tous les renseignements personnels qu'il recueille.

Services de l'Assurance-santé de l'Ontario

L'Assurance-santé de l'Ontario prend en charge une vaste gamme de services de santé, à l'exception des services qui ne sont pas médicalement nécessaires, comme la chirurgie esthétique.

Médecins

Le ministère prend en charge le coût de tous les services médicalement nécessaires dispensés par les médecins. Les médecins peuvent vous imposer des frais si les services rendus ne sont pas assurés, si vous ne vous présentez pas à un rendez-vous ou si votre carte Santé n'est pas valide. Pour toute question concernant le coût des services non assurés, veuillez communiquer avec le ministère.

Podiatres et ostéopathes

Les services fournis par les podiatres et les ostéopathes sont pris en charge en partie par l'Assurance-santé de l'Ontario. Le ministère couvre une partie des coûts et vous devez assumer le reste.

Physiothérapie

Les services sont couverts pour les personnes âgées de 65 ans ou plus, les résidents des foyers de soins de longue durée, les personnes qui ont besoin de services de physiothérapie de courte durée à domicile ou à la suite d'une hospitalisation, et les bénéficiaires de l'aide sociale. La couverture est maintenue pour les personnes qui sont hospitalisées ainsi que pour les services dispensés par les Centres d'accès aux soins communautaires et la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

Services de chiropractie

La province n'assure plus le coût des services de chiropractie. Les personnes doivent dorénavant payer elles-mêmes les honoraires des chiropraticiens. Certaines personnes peuvent bénéficier d'une prise en charge totale ou partielle de ces coûts par leur régime d'assurance privé.

Soins dentaires dans les hôpitaux

Le ministère paie certaines chirurgies dentaires lorsqu'elles sont effectuées à l'hôpital. Vous devez assumer les coûts des soins dentaires réguliers offerts dans un cabinet de dentiste.

Soins ophtalmologiques
L'Assurance-santé de l'Ontario prend en charge un examen de la vue par année pour les personnes de moins de 20 ans et celles de 65 ans et plus. L'Assurance-santé prend en charge un examen de la vue tous les 12 mois pour les personnes de 20 à 64 ans qui sont aux prises avec des problèmes de santé nécessitant des examens de la vue réguliers.

Autres services de santé
Une couverture complète ou partielle est assurée dans certains cas pour des services de santé tels que les services ambulanciers, les médicaments vendus sur ordonnance et les services de soins de longue durée.

Subventions pour frais de transport accordées aux résidents du Nord de l'Ontario
Si vous résidez dans le Nord de l'Ontario et que vous devez parcourir de grandes distances pour recevoir des services médicaux spécialisés, vous pourriez être admissible à une subvention accordée aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales.

Services reçus dans d'autres provinces ou territoires du Canada
Dans la plupart des cas, les services assurés en Ontario le sont également dans le reste du Canada. La province ou le territoire que vous visitez transmet habituellement la facture directement à l'Ontario. Si vous devez payer pour des services de santé reçus dans une autre partie du Canada, vous pouvez présenter vos reçus au bureau du ministère le plus près de chez vous pour obtenir un remboursement. Les médicaments vendus sur ordonnance en pharmacie, les services de soins à domicile, les services ambulanciers et les services de soins de longue durée fournis dans d'autres provinces ou territoires ne sont pas assurés

Services reçus à l'extérieur du Canada
Pour les gens qui voyagent en dehors du Canada, le ministère paie un taux fixe pour des services de santé d'urgence.

Pour de plus amples renseignements sur l'Assurance-santé de l'Ontario et la carte Santé :

Ligne Info – personnes âgées
1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559
www.health.gov.on.ca

12.7 Don d'organes et de tissus

Un donneur d'organes et de tissus peut sauver jusqu'à huit vies et améliorer jusqu'à soixante-quinze autres vies. En inscrivant votre consentement au don dès aujourd'hui, vous pouvez jouer un rôle déterminant dans la vie d'Ontariennes et d'Ontariens qui attendent un organe ou un tissu.

Le Réseau Trillium pour le don de vie est un organisme gouvernemental sans but lucratif dont le mandat est de planifier, de promouvoir, de coordonner et d'appuyer le processus du don d'organes et de tissus en Ontario, et d'améliorer le système de façon à sauver plus de vies.

Réseau Trillium pour le don de vie
522, avenue University,
bureau 900
Toronto (Ontario) M5G 1W4

1 800 263-2833
Téléc. : 416 363-4002
Courriel : info@giftoflife.on.ca
www.giftoflife.on.ca

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le chapitre Questions juridiques, droits de la personne et questions liées au décès.

12.8 Médicaments gratuits

Médicaments

MedsCheck
MedsCheck est un programme gratuit qui vous permet d'avoir chaque année un entretien d'une trentaine de minutes avec un pharmacien ou une pharmacienne. Cet entretien est l'occasion idéale de discuter des interactions entre vos médicaments sur ordonnance, vos médicaments en vente libre et vos médicaments naturels.

Si vous êtes un résident ou une résidente de l'Ontario et que vous prenez au moins trois médicaments sur ordonnance par jour pour traiter des maladies chroniques, MedsCheck est un bon moyen pour vous d'apprendre à gérer la prise de tous vos médicaments.

Vous pouvez prendre rendez-vous avec votre pharmacien ou votre pharmacienne. Vous devez apporter tous les médicaments que vous prenez, y compris les médicaments en vente libre, ainsi que votre carte Santé.

Si vous avez d'autres questions au sujet de MedsCheck :

1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559

Programmes publics de médicaments de l'Ontario

Chaque année, 8,8 millions de personnes reçoivent des médicaments gratuits par l'entremise de programmes subventionnés par les fonds publics. Cette couverture est assurée par cinq programmes provinciaux de médicaments.

- **Programme de médicaments de l'Ontario**
  Prise en charge des coûts des médicaments pour les Ontariennes et les Ontariens âgés de 65 ans et plus, résidents des foyers de soins de longue durée, résidents des établissements de soins spéciaux, bénéficiaires de services professionnels à domicile, prestataires de l'aide sociale ou bénéficiaires du Programme de médicaments Trillium.
- **Programmes de médicaments Trillium**
  Prise en charge des coûts des médicaments pour les résidentes et les résidents de l'Ontario dont une partie importante du revenu est consacrée à l'achat de médicaments sur ordonnance. Tout résident ou résidente de l'Ontario qui n'est admissible à aucun autre programme peut faire une demande de participation au programme Trillium.
- **Programme de médicaments spéciaux**
  Prise en charge, pour les résidentes et les résidents de l'Ontario qui détiennent une carte Santé valide, des coûts de certains médicaments coûteux administrés en consultation externe pour le traitement d'affections particulières.
- **Programmes de financement des nouveaux médicaments contre le cancer** administrés habituellement dans les hôpitaux et les centres d'oncologie. Le gouvernement assure le financement d'environ 75 p. cent des médicaments intraveineux contre le cancer administrés en Ontario, tandis que les hôpitaux fournissent les 25 p. cent restants à même leur budget.
- **Programme d'aide pour les maladies métaboliques héréditaires**
  Prise en charge, pour les Ontariennes et les Ontariens qui détiennent une carte Santé valide, des coûts de certains médicaments administrés en consultation externe, suppléments et aliments spécialisés utilisés pour traiter certaines maladies métaboliques.

Vous pouvez obtenir d'autres renseignements concernant les programmes publics de médicaments de l'Ontario :

Ligne Info – personnes âgées
1 888 910-1999
www.health.gov.on.ca

12.9 Programme de médicaments de l'Ontario

Admissibilité

Ce programme s'adresse aux personnes âgées de 65 ans et plus qui détiennent une carte Santé de l'Ontario valide. Vous n'avez pas à vous inscrire au programme pour y être admissible. Si le ministère de la Santé et des Soins de longue durée connaît votre adresse postale, vous serez avisé par courrier de votre admissibilité au programme de médicaments de l'Ontario (PMO) environ deux mois avant d'atteindre votre 65e anniversaire. L'admissibilité des personnes âgées au PMO commence le premier jour du mois suivant leur 65e anniversaire.

Vous n'avez qu'à présenter votre ordonnance et votre carte Santé à la pharmacie en informant le pharmacien ou la pharmacienne que vous êtes maintenant admissible au Programme de médicaments de l'Ontario. Le pharmacien ou la pharmacienne vérifiera votre admissibilité dans le système du réseau de santé du gouvernement.

Si vous prévoyez changer d'adresse, vous êtes tenu d'en informer le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Il est important que le ministère ait votre adresse courante afin de maintenir votre couverture et de communiquer directement avec vous au besoin.

Vous pouvez faire votre changement d'adresse en ligne à www.ontario.ca/fr/services_for_residents/index.htm ou en envoyant une lettre aux Services de carte Santé — Bureau de l'Assurance-santé de votre région, dont vous trouverez l'adresse dans l'annuaire téléphonique. Vous devez indiquer votre nom, votre numéro de carte Santé, votre numéro de téléphone, votre adresse actuelle et votre nouvelle adresse, incluant le code postal. Si vous avez des questions concernant votre carte Santé, composez le 1 800 664-8988.

Quotes-parts et franchises

L'année de prestation du Programme de médicaments de l'Ontario (PMO) débute le 1er août et se termine le 31 juillet suivant. Les personnes admissibles au programme peuvent se voir demander de prendre en charge une partie du coût de leurs médicaments d'ordonnance.

Vous serez inscrit dans la catégorie de la quote-part la plus élevée si :

- vous êtes une personne âgée seule qui touche un revenu supérieur à 16 018 $ par année, ou
- vous êtes membre d'un couple de personnes âgées dont le revenu combiné est de plus de 24 175 $ par année

Si vous êtes inscrit dans la catégorie de la quote-part la plus élevée, vous devrez payer une franchise de 100 $ pour les ordonnances exécutées après le 1er août de chaque année. Le système informatisé du réseau de la santé de votre pharmacie tiendra compte de la partie de la franchise de 100 $ que vous avez déjà payée. Cette somme figure sur votre reçu d'ordonnance. Après avoir payé cette franchise, vous devrez payer jusqu'à 6,11 $ chaque fois que vous ferez exécuter, au cours de l'année de prestation, une ordonnance de produits pharmaceutiques admissibles.

Vous serez inscrit dans la catégorie de la quote-part la moins élevée si :

- vous êtes une personne âgée seule qui touche un revenu de moins de 16 018 $ par année, ou
- vous êtes membre d'un couple de personnes âgées dont le revenu combiné est inférieur à 24 175 $ par année

Si vous êtes inscrit dans la catégorie de la quote-part la moins élevée, vous pouvez devoir payer jusqu'à 2 $ pour chaque ordonnance exécutée.

Toutes les personnes âgées, nouvellement admissibles au programme, sont inscrites automatiquement dans la catégorie de la quote-part la plus élevée. Si vous pensez être admissible à la quote-part moins élevée de 2 $, vous pouvez remplir un formulaire de demande et le faire parvenir au ministère. On peut se procurer un formulaire de demande de la quote-part de 2 $ dans les pharmacies de l'Ontario ou en téléphonant au 1 800 268-1154.

Médicaments couverts

Dans le cadre du Programme de médicaments de l'Ontario (PMO), le ministère de la Santé et des Soins de longue durée assume la majeure partie du coût de plus de 3 200 produits pharmaceutiques d'ordonnance figurant dans le Formulaire des médicaments de l'Ontario/Index comparatif des médicaments (le Formulaire) et de divers produits nutritionnels et agents réactifs pour diabétiques.

Le médicament doit être prescrit par un prescripteur autorisé de l'Ontario (p. ex., un médecin de famille) et acheté dans une pharmacie de l'Ontario reliée au système informatisé du réseau de la santé du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, ou acheté à un médecin de l'Ontario autorisé à vendre des produits pharmaceutiques d'ordonnance.

Produits non couverts

Le Programme de médicaments de l'Ontario n'assume pas le coût des produits suivants : seringues et autres fournitures pour diabétiques (tels que lancettes et glucomètres), lunettes, prothèses dentaires, prothèses auditives ou bas compressifs.

Les médicaments sur ordonnance achetés à l'extérieur de l'Ontario ne sont pas remboursés par le Programme de médicaments de l'Ontario.

Programme d'accès exceptionnel

Le processus de revue individuelle des cas cliniques est progressivement éliminé et remplacé par le Programme d'accès exceptionnel (PAE) plus moderne. Ce programme facilite dans certaines circonstances l'accès à des médicaments dont la vente est autorisée au Canada, mais qui ne figurent pas au Formulaire du PMO, ou à des médicaments qui sont utilisés parce que les médicaments figurant au Formulaire n'ont pas été efficaces ou tolérés, ou parce qu'aucun autre médicament inscrit n'est disponible.

Les demandes soumises au Programme d'accès exceptionnel doivent être envoyées à :

Programme d'accès exceptionnel
5700, rue Yonge, 3e étage
North York (Ontario) M2M 4K5

1 866 811-9893
Téléc. : 1 866 811-9908
Courriel : EAPFeedback.MOH@ontario.ca

Agents réactifs pour diabétiques

Les agents réactifs pour diabétiques sont des produits que les personnes atteintes de diabète utilisent pour mesurer la présence de sucre dans le sang ou de cétone dans l'urine. Veuillez noter que les seringues et les autres fournitures diabétiques telles que lancettes et glucomètres ne sont pas couvertes par le PMO.

Le Programme de médicaments de l'Ontario prend en charge les coûts des agents réactifs pour diabétiques figurant sur la liste du ministère si :

- vous êtes admissible au Programme de médicaments de l'Ontario
- vous souffrez de diabète
- un médecin de l'Ontario vous a prescrit des agents réactifs pour diabétiques figurant dans le formulaire des médicaments

Consultez votre médecin pour qu'il vous prescrive des agents réactifs pour diabétiques. Votre pharmacien ou votre pharmacienne pourra vous dire lesquels sont couverts.

Approvisionnement maximal de médicaments

En vertu du Programme de médicaments de l'Ontario, l'approvisionnement maximal de médicaments ne peut pas dépasser 100 jours. Si votre médecin vous prescrit un nouveau médicament, il voudra peut-être vous prescrire un approvisionnement pour

un nombre de jours moins élevé jusqu'à ce qu'il sache comment vous réagissez à ce médicament.

Pour de plus amples renseignements :

1 866 811-9893
ATS : 1 800 387-5559
www.health.gov.on.ca

12.10 Soins dentaires

L'Association dentaire de l'Ontario dispense des conseils aux personnes âgées sur son site Web à www.youroralhealth.ca (en anglais seulement).

Les causes de la carie dentaire sont les mêmes à tout âge. Une carie se développe lorsque les bactéries présentes dans la plaque dentaire se nourrissent des sucres des aliments pour les métaboliser en acides qui rongent les dents et produisent des cavités.

Nombre de personnes âgées ont grandi dans un milieu où l'eau n'était pas fluorée et sont donc plus susceptibles d'avoir des caries en bordure d'obturations. On observe aussi davantage de caries radiculaires chez les personnes plus âgées en raison de la rétractation des gencives; ce phénomène expose la surface moins résistante de la racine, qui se détériore plus facilement que l'émail des dents.

La maladie des gencives (maladie parodontale) progresse souvent lentement, au fil du temps, sans provoquer de douleur réelle. On a établi un lien probant entre la maladie des gencives et les maladies cardiaques, les affections respiratoires et les accidents vasculaires cérébraux.

Une maladie des gencives qui n'est pas décelée peut provoquer beaucoup de dommages. La plaque dentaire en est la cause principale, mais d'autres facteurs peuvent augmenter le risque et la gravité de cette maladie. En voici quelques-uns :

- particules d'aliments entre les dents
- tabagisme
- usage de tabac sans fumée
- dents mal alignées
- appareils dentaires mal ajustés (prothèses ou ponts)
- mauvaise alimentation
- maladies systémiques (p. ex., anémie)

Prothèses et soins des prothèses

Les prothèses facilitent l'élocution, la mastication et la déglutition. Consultez votre dentiste pour savoir si vous avez besoin de prothèses.

Il est essentiel de prendre soin de vos prothèses pour préserver votre santé buccodentaire. Voici quelques conseils pour les garder en bon état :

- Nettoyer les prothèses au dessus d'un évier rempli d'eau pour éviter de les endommager si vous les échappez.
- Mettre un peu de savon à main liquide sur une brosse pour prothèse dentaire, puis brosser toutes les surfaces, y compris les crochets des prothèses partielles.
- Rincer bien les prothèses sous l'eau.
- Ranger les prothèses au sec dans un contenant spécialement conçu à cet effet.
- Avant de remettre vos prothèses, rincer-les sous l'eau pour plus de confort.

Vos prothèses ne devraient pas se déformer. Elles sont faites sur mesure pour vous, et seulement pour vous. Cependant, les os ou les gencives qui soutiennent les prothèses peuvent changer naturellement et faire en sorte que vos prothèses ne soient plus aussi bien ajustées. Si cela se produit, consultez votre dentiste pour qu'il fasse les ajustements nécessaires. En cas d'urgence, vous pouvez utiliser une résine de scellement pour stabiliser vos prothèses jusqu'à ce que vous consultiez votre dentiste.

Association dentaire de l'Ontario
4, rue New
Toronto (Ontario) M5R 1P6

416 922-3900
Téléc. : 416 922-9005
Courriel : info@oda.ca
www.youroralhealth.ca
(en anglais seulement)

Trouver un dentiste

L'Association dentaire canadienne possède un site Web qui peut vous aider à trouver un dentiste :

www.youroralhealth.ca/Find-A-Dentist.html (en anglais seulement)

Soins dentaires dispensés dans les hôpitaux

L'Assurance-santé de l'Ontario couvre certaines chirurgies dentaires qui doivent être nécessairement effectuées à l'hôpital. Le patient ou la patiente assume le coût des services dentaires dispensés dans un cabinet de dentiste.

Soins dentaires dispensés dans les foyers de soins de longue durée

Les foyers de soins de longue durée évaluent votre santé dentaire dans le cadre des évaluations médicales et infirmières qui font partie du processus d'admission. Ils offrent aussi, contre rémunération, des soins dentaires dispensés par des dentistes qualifiés. Ces soins comprennent un examen annuel et des services préventifs comme le détartrage et le nettoyage des dents ainsi que l'ajustement des prothèses dentaires.

Si vous avez besoin de soins dentaires ou d'autres services qui ne sont pas offerts par votre foyer, vous devriez demander à ce qu'on vous dirige vers un dentiste ou un autre professionnel de votre choix. Le foyer où vous demeurez peut aussi obtenir des services dentaires d'urgence pour vous au besoin, mais vous devrez prendre ces frais en charge. Vous ou votre représentant devez autoriser et payer ces services.

Soins dentaires subventionnés

Certaines municipalités offrent une aide financière aux personnes âgées à faible revenu pour des soins dentaires. Pour en savoir plus, communiquez avec votre municipalité ou avec les bureaux du gouvernement de votre région pour les services communautaires et les services aux aînés, dont vous trouverez les numéros dans l'annuaire téléphonique.

Bien que la disponibilité des services varie en fonction des cliniques, plusieurs universités et collèges offrent des soins dentaires à des tarifs souvent moins élevés que les cliniques privées.

12.11 Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Grâce au programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF), les résidents et les résidentes de l'Ontario qui ont une incapacité physique de longue durée peuvent obtenir une aide financière pour se procurer des appareils et des accessoires fonctionnels de base à prix compétitifs qui répondent à leurs besoins et qui sont essentiels à leur autonomie.

Matériel financé par ces programmes

Le PAAF couvre le coût de plus de 8 000 accessoires ou fournitures dans diverses catégories dont :

- aides à la communication
- instruments et fournitures pour diabétiques

- fournitures d'alimentation par sonde
- prothèses auditives
- programme d'oxygénothérapie à domicile
- pompes à insuline et fournitures
- orthèses
- fournitures pour stomisés
- appareils de modification de la pression
- prothèses (prothèses mammaires, oculaires, maxillo-faciales et membres artificiels)
- appareils d'assistance respiratoire
- aides visuelles
- fauteuils roulants, aides au positionnement et à la marche

Pour chacune des catégories d'équipement, une fiche de renseignements donne la liste des appareils et accessoires admissibles, et explique comment faire la demande d'aide.

www.health.gov.on.ca/fr/public/publications/pub_adp.aspx

Admissibilité

Tout résident ou toute résidente de l'Ontario qui a un handicap physique de longue durée et une carte Santé valide émise à son nom est admissible à ce programme. Chaque catégorie d'appareils ou d'accessoires comporte des critères d'admissibilité particuliers.

Aide financière

Le PAAF rembourse jusqu'à 75 p. cent des coûts du matériel tels les fauteuils roulants, les appareils orthopédiques et les appareils d'assistance respiratoire. Pour les autres appareils tels que les prothèses auditives, le programme rembourse un montant préétabli. Dans le cas des fournitures d'ostomie et des aiguilles et seringues pour les personnes âgées, le PAAF verse directement une subvention annuelle à la personne.

Certains organismes bénévoles, œuvres de bienfaisance (comme la Société du timbre de Pâques ou la Marche des dix sous), programmes du gouvernement provincial et services sociaux des administrations municipales peuvent payer la partie des coûts de l'équipement qui vous revient. Ils peuvent également payer une partie du prix des appareils ou accessoires fonctionnels qui ne sont pas sur la liste du PAAF.

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
5700, rue Yonge, 7e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5

1 800 268-6021
www.health.gov.on.ca

12.12 Programme de location d'équipement recyclé de la Marche des dix sous

Le Programme de location d'équipement recyclé propose des locations de courte ou de longue durée de fauteuils roulants, de béquilles, de rampes, d'appareils élévateurs et d'autres appareils. Ce programme est tout particulièrement adapté aux personnes ayant un besoin de courte durée ou une condition qui évolue rapidement, faisant de l'achat une solution difficilement envisageable. Le matériel est loué à des personnes ayant besoin d'un objet bien particulier, que cela soit à la suite d'une blessure, d'une maladie, ou à cause de l'âge ou d'une incapacité permanente. Ce programme innovateur accepte les dons de matériel d'occasion en bon état. Le matériel peut comprendre des objets tels que des fauteuils roulants manuels ou électriques, des triporteurs, des béquilles, des déambulateurs, des appareils élévateurs, des aides pour le bain et des auxiliaires familiaux.

Bureau de la Marche des dix sous de l'Ontario
10, boulevard Overlea
Toronto (Ontario) M4H 1A4

1 800 263-3463
www.marchofdimes.ca
(en anglais seulement)

12.13 Système personnel d'intervention en cas d'urgence

Il existe un certain nombre de dispositifs d'alerte médicale qui peuvent aider une personne âgée à demeurer à la maison en sécurité, dont les appareils pour appeler à l'aide. Un système personnel d'intervention en cas d'urgence est un appareil électronique qui permet à une personne âgée de demander de l'aide en cas d'urgence. Si la personne a besoin d'aide, elle appuie sur un bouton ou un pendentif. L'unité ou le communicateur au foyer est activé et compose automatiquement le numéro d'un centre de coordination. Des professionnels formés, qui ont un accès immédiat à son profil et à des renseignements essentiels, communiqueront avec elle sur-le-champ en vue d'évaluer le type d'aide nécessaire. Si la personne ne répond pas, on enverra immédiatement de l'aide. On conseille ce service aux personnes qui vivent seules ou qui risquent de faire une chute. Des frais

de surveillance mensuels varient selon le service choisi et il est possible que des frais d'installation soient exigés. Vous pouvez acheter le service auprès d'hôpitaux, d'organismes communautaires ou d'entreprises indépendantes.

12.14 Services ambulanciers

Appeler une ambulance

Pour obtenir des services ambulanciers d'urgence, composez le 911 ou regardez à la rubrique Numéros d'urgence dans les premières pages de votre annuaire téléphonique pour trouver le numéro à composer dans votre région.

Paiement du transport en ambulance

Si vous détenez une carte Santé de l'Ontario valide et si un médecin traitant juge que pour des raisons médicales votre recours à une ambulance est essentiel, vous n'avez pas à payer les déplacements en ambulance effectués entre des établissements médicaux de l'Ontario (par exemple, entre deux hôpitaux), mais vous devrez payer des frais nominaux dans le cas des déplacements en ambulance entre votre domicile et un hôpital.

Vous êtes exempté de la quote-part si vous êtes bénéficiaire d'aide sociale provinciale, si vous êtes bénéficiaire d'un programme de soins à domicile ou si vous vivez dans un foyer de soins de santé de l'Ontario, comme un centre de soins de longue durée.

Si vous ne détenez pas une carte Santé de l'Ontario valide ou si le médecin traitant juge que votre recours à une ambulance n'est pas essentiel sur le plan médical, vous recevrez une facture pour un déplacement en ambulance

Ligne Info – personnes âgées
1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559
www.health.gov.on.ca

12.15 Programmes hospitaliers

Temps d'attente

Le temps d'attente est la période qui s'écoule pendant que vous attendez de subir une intervention. On mesure cette attente à partir du moment où votre intervention est réservée jusqu'au moment où vous la subissez. Si vous devez subir plusieurs interventions, chacune d'elles peut être assujettie à son propre temps d'attente. Les temps d'attente dépendent du type d'intervention et de l'état du patient ou de la patiente.

La durée de l'attente dépend de plusieurs facteurs :

- la gravité de votre maladie. Les patients et les patientes qui souffrent de maladies n'engageant pas le pronostic vital peuvent attendre plus longtemps, les salles d'opération des hôpitaux étant utilisées en priorité pour des cas plus graves.
- le nombre de patients et de patientes que votre chirurgien doit opérer. Certains spécialistes ont des listes d'attente plus courtes que d'autres.
- la façon dont votre hôpital établit le calendrier d'intervention, lequel dépend du personnel, du matériel et des installations d'hospitalisation dont il dispose.
- le nombre de personnes de votre communauté qui ont aussi besoin de soins.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a créé un site Web interactif qui contient les renseignements les plus récents au sujet des temps d'attente en Ontario. Pour chaque hôpital, les renseignements sont répartis en six services de santé particuliers. On y trouve les temps d'attente pour les interventions en chirurgie générale, en cardiologie, en oncologie, en ophtalmologie et en orthopédie ainsi que pour les examens diagnostiques comme l'IRM et la tomodensitométrie. Veuillez suivre les directives indiquées à :

www.waittimes.net/waittimes/fr/default.aspx?adv=0

Pour de plus amples renseignements :

1 888 910-1999

Remplacement de l'articulation de la hanche et du genou

Cinquante-cinq hôpitaux de l'Ontario remplacent environ 20 000 articulations de la hanche et du genou chaque année dans le but d'améliorer la mobilité et l'autonomie des adultes qui souffrent d'arthrose grave. Les médecins de famille doivent diriger les personnes qui ont besoin de ce genre de traitement vers des chirurgiens orthopédistes.

Greffes

Huit hôpitaux de l'Ontario pratiquent des greffes d'organes. Une nouvelle loi régissant les dons d'organes et de tissus ainsi que les greffes a été présentée à la fin 2000; il s'agit de la *Loi sur le réseau Trillium pour le don de vie*. Le Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV) a été créé afin d'assurer la planification, la promotion, le soutien et la coordination des dons d'organes et de tissus en Ontario.

Pour de plus amples renseignements sur le don d'organes et de tissus, communiquez avec le Réseau Trillium pour le don de vie.

1 800 263-2833
www.giftoflife.on.ca

Évaluation gériatrique médicale spécialisée effectuée en milieu hospitalier

Plusieurs hôpitaux de la province disposent de programmes pour les malades hospitalisés et externes et de programmes d'approche qui offrent des services médicaux d'évaluation, de traitement et de réadaptation adaptée spécialement destinés aux personnes âgées qui ont des problèmes médicaux complexes ou qui risquent de perdre leur autonomie en raison de chutes fréquentes, de confusion inexpliquée, de perte de mobilité ou d'autres facteurs inexpliqués. Communiquez avec votre médecin de famille si vous avez besoin de ces services dispensés en milieu hospitalier.

Centres de traitement et de soins en cas d'agression sexuelle et de violence familiale

Trente et un centres de traitement et de soins en cas d'agression sexuelle et de violence familiale dispensent des soins médicaux d'urgence, établissent des rapports juridiques, offrent des conseils de gestion de crise et apportent un soutien émotionnel aux adultes qui sont victimes d'agressions sexuelles en Ontario. Ces centres ouverts en permanence sont établis dans des hôpitaux. La plupart des hôpitaux offrent aussi des services de traitement en cas de violence familiale.

Le Réseau ontarien des centres de traitement ou de soins en cas d'agression sexuelle ou de violence familiale a un site Web qui renferme des renseignements sur les agressions sexuelles et la violence familiale, et explique comment obtenir de l'aide en fournissant notamment la liste de tous les centres de traitement et de soins en cas d'agression sexuelle et de violence familiale en Ontario. Le site Web est accessible à www.satcontario.com. Si vous n'avez pas accès à un ordinateur, communiquez avec votre hôpital qui vous indiquera où se trouve le centre le plus près de chez vous.

12.16 Santé mentale et dépendances

Programmes gériatriques spécialisés dans le domaine de la santé mentale

Les Programmes gériatriques spécialisés dans le domaine de la santé mentale offrent aux personnes âgées atteintes de graves maladies mentales, à leurs familles et aux personnes qui s'occupent d'elles des services d'évaluation, de consultation, de traitement et de formation faisant appel à une approche interdisciplinaire et multidisciplinaire. Dans la plupart des cas, les personnes âgées atteintes de maladies mentales ainsi que leurs familles peuvent être dirigées vers ces programmes directement ou par l'entremise de leur médecin de famille. Pour savoir si ce genre de programme existe dans votre région, communiquez avec votre médecin de famille.

Services pour patients hospitalisés et externes dispensés en milieu hospitalier

La plupart des hôpitaux de la province disposent de lits en psychiatrie afin de prodiguer des soins aigus à court terme aux personnes atteintes de maladies mentales. Un certain nombre d'hôpitaux psychiatriques provinciaux et d'hôpitaux psychiatriques spécialisés de la province disposent de lits en psychogériatrie pour les personnes âgées atteintes de maladies mentales graves qui doivent être hospitalisées à plus long terme.

Bon nombre d'hôpitaux généraux, d'hôpitaux psychiatriques provinciaux et d'hôpitaux psychiatriques spécialisés offrent en consultation externe des programmes psychiatriques pour les personnes âgées atteintes de maladies mentales, notamment des programmes de traitement de jour et des cliniques de consultation. Ces services sont offerts aux personnes âgées souffrant de maladies mentales, et notamment aux résidents des foyers de soins de longue durée.

Pour avoir accès aux services psychiatriques destinés aux personnes âgées en milieu hospitalier, communiquez avec votre médecin de famille. En cas d'urgence psychiatrique, communiquez avec le service d'urgence de l'hôpital le plus près de chez vous ou allez-y.

En outre, certains Centres d'accès aux soins communautaires (CASC) offrent des services de santé mentale destinés aux personnes âgées. Pour connaître l'emplacement du CASC le plus près de chez vous :

Ligne Info – personnes âgées
1 888 910-1999
www.310casc.ca

Centre de toxicomanie et de santé mentale

Le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) est le plus grand hôpital d'enseignement dans les domaines de la toxicomanie et de la santé mentale au Canada. L'un des programmes cliniques du CAMH, le Programme de santé mentale gériatrique, offre un large éventail de services de traitement (patients hospitalisés et externes), du soutien ainsi qu'un suivi continu afin de répondre aux besoins des personnes de 60 ans et plus qui vivent avec un problème de santé mentale ou de toxicomanie ou les deux.

Le personnel du CAMH travaille avec les médecins de famille, les services de soutien à domicile, les organismes communautaires et autres fournisseurs de soins de santé afin de veiller à ce que les clients et leur famille reçoivent l'aide dont ils ont besoin dans leur propre collectivité et, si possible, à la maison.

Pour toute question relative aux problèmes de santé mentale ou pour avoir accès à de nombreux liens vers des organismes, des programmes et services :

Programme de santé mentale gériatrique
416 535-8501, poste 2875
www.camh.net/fr/About_CAMH/Guide_to_CAMH/Mental_Health_Programs/Geriatric_Mental_Health_Program/index.html

Association canadienne pour la santé mentale, division de l'Ontario

L'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM), division de l'Ontario, est un organisme bénévole œuvrant à l'échelle nationale dans le but de promouvoir la santé mentale de tous au sein d'une société en santé. La responsabilité centrale de l'ACSM est d'élaborer et de fournir des conseils en matière de politique publique relative à la santé mentale et d'améliorer la vie des personnes atteintes de maladie mentale et de leur famille.

1 800 875-6213
www.acsm.ca/bins/index.asp?lang=2

Service Info Santé mentale Ontario

Le service Info Santé mentale Ontario (MHSIO) offre des renseignements exhaustifs et à jour sur les services de santé mentale et de soutien qui sont offerts en Ontario. La population en général et les professionnels peuvent joindre le Service Info Santé mentale Ontario en tout temps (24/7/365) et sans frais au 1 866 531-2600 ainsi que par courriel ou par Internet (clavardage).

Des spécialistes de l'information et de l'aiguillage sont disponibles pour vous fournir des renseignements clairs et exhaustifs à propos des services de santé mentale offerts dans une communauté ou ailleurs en province, ainsi que pour vous aider à vous orienter dans le système de santé mentale. Les appels sont gratuits, confidentiels et anonymes, et le service est offert dans plus de 170 langues.

1 866 531-2600
Courriel : info-ref_services_mhsio@connexontario.ca
www.mhsio.on.ca/indexfr.html

Drogue et alcool – Répertoire des traitements

Drogue et alcool – Répertoire des traitements (DART) est un service d'information et d'aiguillage gratuit, confidentiel et anonyme que l'on peut joindre 24 heures sur 24 tous les jours de l'année pour obtenir des services, et ce, en plus de 170 langues.

Si vous ou l'un de vos proches êtes aux prises avec un problème d'alcool ou de drogue, vous pourrez obtenir auprès de DART des renseignements au sujet des ressources de traitement disponibles dans votre région.

En appelant DART, vous pourrez parler avec un professionnel formé qui dispose des renseignements les plus à jour concernant les ressources de traitement les plus appropriées à vos besoins. Il est également possible de joindre un spécialiste par l'entremise d'un site de clavardage :

1 800 565-8603
www.dart.on.ca/indexfr.html

Information sida, santé et sexualité de l'Ontario

Ce service provincial, anonyme et gratuit est assuré par des conseillers professionnels de disciplines et de cultures diverses qui dispensent des renseignements et des conseils dans plusieurs langues. La ligne principale se charge des questions relatives à la réduction des méfaits, à l'utilisation de drogues injectables et aux programmes d'échanges de seringues. Si vous désirez parler à l'un des conseillers :

1 800 686-7544
Téléc. : 416 338-2257
www.toronto.ca/health/az_index.htm (en anglais seulement)

Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique

La ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique est un service gratuit, confidentiel et anonyme qui fournit des renseignements sur les ressources de traitement du jeu problématique offertes en Ontario. Vous pouvez joindre la ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, au 1 888 230-3505. Des services d'interprétation sont offerts dans plus de 170 langues.

En appelant la ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique, vous pourrez parler avec un professionnel formé qui dispose des renseignements les plus à jour concernant les ressources de traitement du jeu problématique dans votre région et ailleurs en province. Il est également possible de joindre ce service par l'entremise d'un site de clavardage :

1 888 230-3505
www.opgh.on.ca/Indexfr.html

12.17 Défenseur des droits des patients

Chaque hôpital de la province emploie un défenseur des droits des patients impartial dont le rôle est de répondre aux préoccupations ou aux questions (ne portant pas sur leurs soins primaires) des patients et des patientes au cours de leur séjour à l'hôpital. Le défenseur des droits des patients aide ceux-ci à entrer en communication avec le service de l'hôpital auquel il convient de transmettre leurs préoccupations.

Pour obtenir le nom du défenseur des droits des patients de votre hôpital, appelez son central

Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques
1 800 578-2343
www.ppao.gov.on.ca

12.18 Stratégie ontarienne visant la maladie d'Alzheimer et les démences connexes

La maladie d'Alzheimer est la démence la plus commune chez les personnes âgées. Il s'agit d'une maladie cérébrale dégénérative mortelle. En Ontario, plus de 100 000 personnes souffrent de cette maladie, dont 90 p. cent ont plus de 65 ans. En raison du vieillissement de la population de la province, on prévoit une nette augmentation de cette maladie et des démences connexes au cours des années à venir.

Pour de plus amples renseignements sur la Stratégie ontarienne visant la maladie d'Alzheimer et les démences connexes :

Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario
1 888 910-1999
www.personnesageesdelontario.ca

12.19 Programmes de jour pour les adultes

Les programmes de jour pour les adultes offrent des plans d'intervention individuels supervisés dans un environnement de groupe pour aider les adultes à retrouver et à préserver leurs aptitudes fonctionnelles maximales afin d'éviter un placement prématuré et inapproprié en établissement. Ils fournissent également des services de relève et des renseignements aux personnes soignantes. Ces services incluent

des activités sociales, récréatives et physiques planifiées, des services de repas et de transport (le cas échéant), des mesures d'aide personnelle ou de soins auxiliaires et des services médicaux secondaires (par exemple, contrôle des médicaments).

Certains programmes de jour pour les adultes ont pour mandat d'aider spécifiquement les personnes atteintes d'une lésion cérébrale acquise, de la maladie d'Alzheimer, d'autres troubles cognitifs progressifs ou de démences, ou encore les personnes âgées fragiles. D'autres programmes offrent des services complets pour toutes ces personnes. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les programmes de jour pour les adultes, communiquez avec votre gestionnaire de cas du CASC ou :

The Ontario Community Support Association
1 800 267-6272
www.ocsa.on.ca (en anglais seulement)

12.20 Registre Sécu-Retour : registre d'errance Alzheimer

Les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie connexe peuvent avoir tendance à circuler librement loin de leur domicile ou d'un établissement et à se perdre si elles ne sont plus supervisées.

Pour plus de tranquillité d'esprit, les fournisseurs de soins peuvent inscrire une personne dont elle prenne soin à Sécu-Retour. La personne portera un bracelet comportant un numéro d'identification. Les services de police peuvent vérifier l'information inscrite sur le bracelet de la personne qui s'est égarée et la ramener en toute sécurité à son lieu de résidence. Il s'agit d'un programme national mis sur pied par la Société Alzheimer du Canada en partenariat avec la Gendarmerie royale du Canada.

Pour un frais unique d'inscription, la Société Alzheimer offre :

- un bracelet d'identification
- un livret à l'intention du fournisseur de soins
- des cartes d'identité
- des mises à jour annuelles au dossier de la personne inscrite

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec la Société Alzheimer :

1 800 616-8816
www.alzheimer.ca/french/index.php

12.21 Soins chroniques

Les soins chroniques sont prodigués dans les hôpitaux aux personnes qui ne peuvent être traitées à domicile ou dans des foyers de soins de longue durée. Ces personnes peuvent avoir besoin de consulter immédiatement un médecin parce que leur état de santé s'est détérioré, parce qu'elles doivent être traitées pour une maladie dégénérative comme la maladie d'Alzheimer ou parce qu'elles ont besoin de soins spécialisés comme les soins palliatifs ou l'alimentation par sonde. Les résidentes et les résidents doivent payer une quote-part établie par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, un peu à l'image de ce qui se fait dans les foyers de soins de longue durée.

Pour de plus amples renseignements sur le processus d'aiguillage vers les soins chroniques, consultez votre médecin ou un gestionnaire de cas d'un CASC :

Ligne Info – personnes âgées
1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559
www.310casc.ca

12.22 Soins palliatifs

Les soins palliatifs ou les soins dispensés aux malades en phase terminale sont un ensemble de services visant à réconforter la personne mourante et à soulager ses douleurs.

Les soins palliatifs peuvent comporter les services suivants :

- des soins infirmiers et des soins personnels dispensés à domicile ou au lieu de résidence de la personne malade
- des services spécialisés dispensés dans un hôpital, soit dans un service de soins palliatifs ou par l'entremise d'une équipe des soins palliatifs qui s'occupe des patientes et des patients hospitalisés
- un soutien social et émotionnel, souvent dispensé par des organismes de bénévoles
- des services spirituels et religieux
- des services de soutien pour les familles en deuil

Les soins palliatifs, y compris la gestion de la douleur et des symptômes, sont prodigués au sein même du système de santé tandis que les familles, les amis et les bénévoles contribuent de façon importante à améliorer la qualité de vie de la personne mourante.

Si vous avez vous-même besoin de soins palliatifs ou si vous connaissez quelqu'un qui en a besoin, veuillez communiquer avec le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) ou discutez avec votre médecin des services offerts dans votre localité.

Pour connaître l'emplacement du CASC le plus près de chez vous :

Ligne Info – personnes âgées
1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559
www.310casc.ca

Pour de plus amples renseignements sur les soins palliatifs :

Association canadienne de soins palliatifs
Hôpital Saint-Vincent, annexe B
60, rue Cambridge Nord
Ottawa (Ontario) K1R 7A5
1 800 668-2785
Courriel : info@chpca.net
www.chpca.net

Association des soins palliatifs de l'Ontario
194, rue Eagle
Newmarket (Ontario) L3Y 1J6
1 888 379-6666
Téléc. : 905 954-0939
Courriel : opca@neptune.on.ca
www.ontariopalliativecare.org
(en anglais seulement)

Hospice Association of Ontario
2, rue Carlton, bureau 707
Toronto (Ontario) M5B 1J3
1 800 349-3111
Téléc. : 416 304-1479
Courriel : info@hospice.on.ca
www.hospice.on.ca
(en anglais seulement)

Service en français :

Les Centres d'accueil héritage
33, place Hahn
Toronto (Ontario) M5A 4G2
416 365-3350
Téléc. : 416 365-1533
Courriel : info@caheritage.org
www.caheritage.org

12.23 Nutrition

Canadiens en santé

Ce portail présente des campagnes de promotion d'une vie saine ainsi que des liens vers des avis, des mises en garde et des rappels afin de vous aider à :

- vous protéger et protéger votre famille
- faire des choix judicieux en matière de santé
- améliorer votre état de santé et demeurer en santé

www.canadiensensante.gc.ca

Guide alimentaire canadien pour manger sainement

Manger nous procure bien des agréments dans la vie. Nous nourrissons notre corps et obtenons l'énergie dont nous avons besoin chaque jour. Cependant, le secret d'un organisme sain et d'un poids juste se trouve dans l'équilibre entre l'alimentation et l'activité.

Nul besoin de se priver de ses plats préférés pour se maintenir en bonne santé. Mais il faut s'efforcer de varier ses menus et de manger avec modération. Le *Guide alimentaire canadien pour manger sainement* vous aidera à faire des choix judicieux. Pour en obtenir un exemplaire, communiquez avec :

Publications Santé Canada
Indice de l'adresse : 0900C2
Ottawa (Ontario) K1A 0K9

1 866 225-0709
www.hc-sc.gc.ca/fn-an/food-guide-aliment/index-fra.php

Les diététistes du Canada

L'association Les diététistes du Canada regroupe des professionnels de l'alimentation et de la nutrition qui se sont engagés à promouvoir la santé et le bien-être des Canadiennes et des Canadiens. Les diététistes du Canada sont à l'origine d'une documentation variée visant à aider les gens à faire des choix alimentaires judicieux et à s'instruire sur le rôle de la nutrition dans la santé. Les diététistes du Canada peuvent vous aider à trouver un nutritionniste dans votre région.

Les diététistes du Canada
480, avenue University,
bureau 604
Toronto (Ontario) M5G 1V2
416 596-0857
Téléc. : 416 596-0603
www.dietitians.ca/public/content/information_francais/index.asp

Service en français :

Regroupement des diététistes francophones de l'Ontario
2, rue Gloucester, bureau 205
Toronto ON M4Y 1L5
1 888 256-4399
www.rifssso.ca/rdfo

Saine Alimentation Ontario

Saine Alimentation Ontario a pour objectif de vous aider à améliorer votre santé et votre qualité de vie grâce à une saine alimentation. Par l'intermédiaire de ce programme, vous pouvez communiquer par téléphone ou par courriel avec un ou une diététiste afin d'obtenir de judicieux conseils sur une alimentation saine et nutritive. Le service est offert gratuitement. Vous y trouverez également des outils sur la nutrition et des liens vers de nombreuses autres ressources disponibles pour vous aider à adopter de saines habitudes alimentaires pour vous et votre famille.

Saine Alimentation Ontario
777, rue Bay, 18e étage
Toronto (Ontario) M7A 1S5

1 877 510-5102
www.sainealimentationontario.ca

Services de repas

Vous pouvez bénéficier d'un service de livraison de repas à domicile ou prendre des dispositions pour partager un repas avec d'autres personnes de votre communauté. Les repas peuvent être livrés une fois par jour jusqu'à sept jours par semaine en fonction de vos besoins et de la disponibilité du service dans votre région. Les bénévoles qui livrent les repas contribuent également à entretenir des liens sociaux tout en veillant de manière informelle sur votre santé et votre sécurité.

Pour de plus amples renseignements au sujet des services de repas, communiquez avec le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC).

12.24 Organismes du domaine de la santé

Action cancer Ontario

Action cancer Ontario est le chef de file de la province dans le domaine de l'intégration et de la coordination des services de lutte contre le cancer. Il s'agit du conseiller principal du ministère de la Santé et des Soins de longue durée en matière de cancer. L'organisme œuvre notamment dans les domaines de la prévention, du dépistage, du traitement, du soutien, de la recherche, de l'éducation et de l'élaboration de lignes directrices sur les soins d'oncologie. Action cancer Ontario administre les centres régionaux d'oncologie de la province ainsi que le Programme de médicaments nouvellement admissibles, le Programme ontarien de dépistage du cancer du sein, le Programme ontarien de dépistage du cancer du col de l'utérus, le Réseau ontarien d'étude sur le cancer et l'hérédité ainsi que le Registre des cas de cancer de l'Ontario.

Action cancer Ontario
620, avenue University
Toronto (Ontario) M5G 2L7

416 971-9800
Téléc. : 416 971-6888
Courriel : publicaffairs@cancercare.on.ca
http://fr.cancercare.on.ca

Association canadienne du diabète

L'Association canadienne du diabète, qui compte plus de 150 sections dans tout le pays, joue un rôle de premier plan dans la lutte contre le diabète en offrant une aide à plus de deux millions de Canadiennes et de Canadiens qui sont directement affectés par cette maladie ainsi qu'à ceux qui leur sont chers. La Société œuvre dans le domaine de la recherche, de l'éducation, de la prestation de services et de la

défense des droits des patients et des patientes. Pour connaître les coordonnées de votre bureau local, rendez-vous à :

www.diabetes.ca/get-involved/contact-entry/regional-offices5
(en anglais seulement).

Association canadienne du diabète
Industrial Alliance Building
522, avenue University,
bureau 1400
Toronto (Ontario) M5G 2R5
1 800 226-8464
Téléc. : 416 363-3393
Courriel : info@diabetes.ca
www.diabetes.ca
(en anglais seulement)

Service en français :

Centre francophone de Toronto
22, rue College
Toronto (Ontario) M5G 1K3
416 922-2672
Éducation sur le diabète

Association canadienne pour la santé mentale, division de l'Ontario

L'Association canadienne pour la santé mentale, division de l'Ontario, élabore et offre des conseils en matière de politique publique relative à la santé mentale afin d'améliorer la vie des personnes atteintes de maladie mentale et de leur famille. Les 33 bureaux situés aux quatre coins de la province offrent des services communautaires ainsi que des mesures de soutien aux adultes atteints de maladie mentale.

Association canadienne pour la santé mentale, division de l'Ontario
180, rue Dundas Ouest,
bureau 2301
Toronto (Ontario) M5G 1Z8

1 800 875-6213
Téléc. : 416 977-2813
www.acsm.ca/bins/index.asp?lang=2

Association des orthophonistes et des audiologistes de l'Ontario

L'Association des orthophonistes et des audiologistes de l'Ontario (OSLA) est une association professionnelle bénévole. L'OSLA offre des renseignements sur divers troubles de la communication ainsi qu'un service d'aiguillage pour les clients, les familles et les personnes soignantes qui souhaitent consulter un orthophoniste ou un audiologiste privé.

Association des orthophonistes et des audiologistes de l'Ontario
410, rue Jarvis
Toronto (Ontario) M4Y 2G6

1 800 718-6752
Service d'aiguillage :
1 877 740-6009
Courriel : mail@osla.on.ca
www.osla.on.ca
(en anglais seulement)

Association des pharmaciens de l'Ontario

L'Association des pharmaciens de l'Ontario (OPA) est l'association professionnelle qui représente les vues et les intérêts de plus de 11 000 pharmaciennes et pharmaciens en cours de formation partout dans la province. L'association a pour ambition d'inspirer l'excellence à l'égard de la profession et de la pratique de la pharmacologie, et de promouvoir le bien-être des patients et des patientes. L'OPA travaille en partenariat avec le gouvernement ontarien pour organiser des séminaires de formation sur l'usage sans risque des médicaments à l'intention des personnes âgées.

Association des pharmaciens de l'Ontario
375, avenue University
bureau 800
Toronto (Ontario) M5G 2J5

1 877 341-0788
Téléc. : 416 441-0791
Courriel : mail@opatoday.com
www.opatoday.com
(en anglais seulement)

Association ontarienne du lupus

L'association ontarienne du lupus (OLA) offre du soutien et de l'information aux personnes atteintes de lupus, à leurs parents et amis ainsi qu'à la population en général en répondant par téléphone à des demandes de renseignements, de réseautage et de consultation; en organisant des groupes de soutien pour faciliter la discussion, l'apprentissage et le partage; en produisant et en distribuant des renseignements sur le lupus; et en organisant des ateliers et des forums éducatifs. L'OLA cherche à sensibiliser le public à la maladie elle-même en participant à des foires sur la santé, en intervenant auprès d'organismes communautaires et en suscitant l'intérêt des médias.

La mission de l'OLA est de fournir aux collectivités de l'Ontario des services de soutien, d'éducation, de sensibilisation et de recherche et, ce faisant, de contribuer aux efforts visant à découvrir les causes et le traitement du lupus.

Association ontarienne du lupus
2900, rue John, bureau 301
Markham (Ontario) L3R 5G3

1 877 240-1099
Téléc. : 905 415-9874
Courriel : info@lupusontario.org
www.lupusontario.org
(en anglais seulement)

Association pulmonaire de l'Ontario

L'Association pulmonaire de l'Ontario s'intéresse à la prévention et au contrôle de l'asthme et des maladies pulmonaires chroniques attribuables au tabagisme, ainsi qu'à la qualité de l'air et à son incidence sur la santé pulmonaire. Elle offre notamment un service d'écoute gratuit diffusant des conseils et des renseignements sur l'asthme, la bronchite chronique et l'emphysème (BPCO). Elle distribue aussi gratuitement des documents sur la santé pulmonaire et le renoncement au tabac.

Association pulmonaire de l'Ontario
573, rue King Est
Toronto (Ontario) M5A 4L3

1 888 344-5864
Téléc. : 416 864-9916
Courriel : info@on.lung.ca
www.on.lung.ca
(en anglais seulement)

Fondation canadienne du foie

La Fondation canadienne du foie (FCF) consacre ses efforts à la diminution de l'impact et de l'incidence des maladies du foie. Elle appuie la recherche portant sur les causes, le diagnostic, la prévention et le traitement de plus de 100 formes de maladies du foie.

Fondation canadienne du foie
2235, avenue Sheppard Est
bureau 1500
Toronto (Ontario) M2J 5B5

1 800 563-5483
Téléc. : 416 491-4952
Courriel : clf@liver.ca
www.liver.ca/fr/Home.aspx

Fondation canadienne du rein

La Fondation canadienne du rein est un organisme bénévole national qui se consacre à l'amélioration de la santé et de la qualité de vie des personnes atteintes de maladies du rein. Soutenue par le public et soucieuse de répondre aux besoins des personnes auxquelles elle vient en aide, la Fondation finance la formation clinique liée à la recherche, fournit des services adaptés aux besoins spéciaux des personnes atteintes de maladie du rein, réclame pour elles l'accès à des soins de santé de qualité et fait activement la promotion du don d'organes.

Fondation canadienne du rein, division de l'Ontario
1599, rue Hurontario, bureau 201
Mississauga (Ontario) L5G 4S1

1 800 387-4474
Courriel : rliadsky@kidney.on.ca
www.kidney.ca/Page.aspx?pid=785

Fondation des maladies du cœur de l'Ontario

La Fondation des maladies du cœur de l'Ontario est un organisme communautaire bénévole qui a pour mission de diminuer les risques de décès prématurés et d'invalidité attribuables aux maladies du cœur et aux accidents vasculaires cérébraux en amassant des fonds pour la recherche et les activités de promotion de la santé.

Fondation des maladies du cœur de l'Ontario
2300, rue Yonge, bureau 1300
C.P. 2414
Toronto (Ontario) M4P 1E4

416 489-7100
Téléc. : 416 489-9343
Ligne d'urgence (chinois) :
416 489-6007
www.fmcoeur.on.ca

INCA

INCA offre des services de réadaptation gratuits aux personnes vivant avec une perte de vision et aux personnes sourdes-aveugles dans le but d'accroître leur autonomie.

INCA
1929, avenue Bayview
Toronto (Ontario) M4G 3E8

1 800 563-2642
Téléc. : 416 480-7000
www.inca.ca

Marche des dix sous du Canada

La Marche des dix sous du Canada est la plus importante organisation communautaire de réadaptation de l'Ontario. Elle offre un vaste éventail de programmes et de services dans toute la province afin de favoriser l'autonomie et la participation communautaire des personnes handicapées. En voici quelques-uns : services autodirigés d'auxiliaires non médicaux, services d'emplois, services de loisirs et d'intégration, service de relève Befriending®, Polio Canada, Rétablissement des ACV Canada, services de formation et de promotion des droits, système d'apprentissage Conductive Education® et services d'accessibilité, incluant le financement des appareils fonctionnels et de la transformation des véhicules à moteur.

Marche des dix sous du Canada, bureau principal
10, boulevard Overlea
Toronto (Ontario) M4H 1A4

1 800 263-3463
Téléc. : 416 425-1920
Courriel : info@marchofdimes.ca
www.marchofdimes.ca
(en anglais seulement)

Ostéoporose Canada

Ostéoporose Canada est le seul organisme national de bienfaisance enregistré qui se consacre aux personnes atteintes d'ostéoporose ou qui risquent de développer cette maladie. La Société offre notamment aux victimes de l'ostéoporose et à la population des publications gratuites, une ligne de renseignements bilingue sans frais, des programmes éducatifs ainsi qu'un service d'aiguillage vers des groupes d'entraide et des ressources communautaires.

Ostéoporose Canada
1090, chemin Don Mills
bureau 301
Toronto (Ontario) M3C 3R6

1 800 977-1778 (français)
1 800 463-6842 (anglais)
Téléc. : 416 696-2673
Courriel : info@osteoporosis.ca
www.osteoporosecanada.ca

Réseau de santé des femmes de l'Ontario

Le Réseau de santé des femmes de l'Ontario (OWHN) est un réseau composé de particuliers et d'organismes qui s'activent à promouvoir la santé des femmes en fournissant aux femmes un accès aux outils et aux ressources disponibles, et en donnant une voix aux problèmes de santé des femmes.

Réseau de santé des femmes de l'Ontario
18, rue Dundas Ouest
bureau 1900
Toronto (Ontario) M5G 1Z8

1 877 860-4545
Téléc. : 416 408-2122
Courriel : OWHN@owhn.on.ca
www.owhn.on.ca
(en anglais seulement)

Réseau SIDA de l'Ontario

consultation, de renseignements et d'aiguillage vers des organismes communautaires. Il répond en toute confidentialité aux demandes de renseignements des personnes qui s'interrogent sur une multitude de sujets liés à la transmission et au dépistage du VIH/sida, aux maladies transmises sexuellement et aux pratiques sexuelles.

Réseau SIDA de l'Ontario
468, rue Queen Est, bureau 105
Toronto (Ontario) M5A 1T7
1 800 839-0369
Téléc. : 416 364-1250
Courriel : info@ontarioaidsnetwork.on.ca
www.ontarioaidsnetwork.on.ca
(en anglais seulement)

Service d'écoute téléphonique sur le sida et la santé sexuelle
1 800 668-2437
Heures d'écoute : lundi au vendredi de 9 h à 23 h 30
Samedi et dimanche de 11 h à 16 h

Société Alzheimer de l'Ontario

La Société Alzheimer de l'Ontario est un organisme provincial sans but lucratif qui compte trente-neuf sections locales réparties dans tout l'Ontario. Sa mission consiste à améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et de démences connexes, et des personnes qui les soignent. Les sections locales offrent des renseignements et des services d'aiguillage, une bibliothèque, un accès au Registre d'errance Alzheimer, des groupes de soutien, des consultations individuelles, de la formation au sujet de la maladie d'Alzheimer et des démences connexes, des stratégies de traitement et de réduction des risques ainsi que des liens vers divers programmes de soins de relève et de traitement des démences. Pour obtenir le numéro de téléphone de la section de la Société Alzheimer de votre localité :

Société Alzheimer de l'Ontario
20, avenue Eglinton O., 16e étage
Toronto (Ontario) M4R 1K8
416 967-5900
Téléc. : 416 967-3826
Courriel : staff@alzheimeront.org
www.alzheimerontario.org
(Ontario) (en anglais seulement)
www.alzheimer.ca (Canada)

Service en français :

Société Alzheimer de Cornwall et District/Région
C.P. 1852
Cornwall ON K6H 6N6
613 932-4914
Courriel : alzheimer@on.aibn.com

Société canadienne de la sclérose en plaques, division de l'Ontario

La Société canadienne de la sclérose en plaques (SCSP) s'efforce d'offrir des services et des programmes visant à améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de la sclérose en plaques. Elle offre notamment des renseignements sur la maladie, du financement ainsi que des services de soutien. Les bénévoles et le personnel de la Société s'emploient à répondre aux besoins des personnes atteintes de la sclérose en plaques ainsi qu'à ceux de leurs familles, des personnes qui les soignent et des professionnels de la santé.

Société de la sclérose en plaques du Canada, division de l'Ontario
175, rue Bloor Est, bureau 700
Tour Nord
Toronto (Ontario) M4W 3R8

1 800 268-7582
Téléc. : 416 922-7538
Courriel : info.ontario@mssociety.ca
www.mssociety.ca/fr/default.htm

Société canadienne de l'ouïe

La Société canadienne de l'ouïe (SCO) est un chef de file dans le domaine des services, des produits et des renseignements destinés à abolir les obstacles à la communication, à promouvoir la santé auditive et à favoriser l'équité pour les

personnes culturellement sourdes, les sourds oralistes, les devenus sourds et les malentendants. La SCO offre un vaste éventail de services dans vingt-neuf bureaux répartis dans tout l'Ontario, y compris des services d'audiologie, un programme d'appareils auditifs (fournitures et mise au point), des appareils techniques, des services d'interprètes de l'Ontario, des cours sur les prothèses auditives, du counseling sur les soins de l'ouïe, des services sociaux généraux et des services d'emplois.

Société canadienne de l'ouïe
271, chemin Spadina
Toronto (Ontario) M5R 2V3

1 877 347-3427
ATS : 1 877 347-3429
Courriel : info@chs.ca
www.chs.ca/french/3.html

Société canadienne du cancer, division de l'Ontario

La Société canadienne du cancer (SCC) finance des recherches sur tous les types de cancer, offre des renseignements crédibles sur le traitement et la réduction des risques du cancer et fournit de l'aide aux personnes atteintes du cancer. La Société vient en aide aux personnes atteintes de cancer en leur fournissant des renseignements, un soutien émotionnel et des moyens de transport. Pour bénéficier de ces services ou pour connaître l'emplacement du bureau de la SCC le plus près de chez vous, veuillez téléphoner à la Société canadienne du cancer ou visitez son site Web :

Société canadienne du cancer
division de l'Ontario
55, rue St. Clair Ouest, bureau 500
Toronto (Ontario) M4V 2Y7

1 800 268-8874
Téléc. : 416 488-2872
www.cancer.ca/Ontario.aspx?sc_lang=fr-ca

Société d'arthrite, division de l'Ontario

La Société d'arthrite est le seul organisme canadien sans but lucratif qui a pour mandat de recueillir des fonds pour la recherche sur les causes et le traitement de l'arthrite. Depuis 1948, elle a recueilli plus de 100 millions de dollars pour financer des projets de recherche sur l'arthrite dans tout le Canada. En Ontario, la Société d'arthrite met en œuvre un vaste éventail de programmes et de services, dont la prestation de soins dispensés par des physiothérapeutes, des ergothérapeutes et des travailleurs sociaux.

Société d'arthrite, division de l'Ontario
393, avenue University
bureau 1700
Toronto (Ontario) M5G 1E6

1 800 321-1433
Téléc. : 416 979-8366
www.arthrite.ca/ontario

Société Huntington du Canada

La Société Huntington du Canada est un réseau national de professionnels et de bénévoles dont l'objectif principal est de trouver de nouveaux traitements et si possible de guérir la maladie de Huntington. La Société se consacre aussi à l'amélioration de la qualité de vie des personnes atteintes de cette maladie et de leurs proches.

Société Huntington du Canada
151, rue Frederick, bureau 400
Kitchener (Ontario) N2H 2M2

1 800 998-7398
Téléc. : 519 749-8965
Courriel : info@huntingtonsociety.ca
www.huntingtonsociety.ca/french

Société ontarienne de la sclérose latérale amyotrophique

Le rôle de la Société ontarienne de la sclérose latérale amyotrophique est de s'assurer que toutes les personnes atteintes de sclérose latérale amyotrophique (SLA) en Ontario ont à leur disposition ce qu'il leur faut pour vivre dans la dignité et avec toute liberté de choix. L'organisme facilite l'accès aux meilleurs mécanismes de soutien, de soins et de traitements pour les personnes qui vivent avec la SLA grâce au programme d'équipement, aux groupes de soutien et aux renseignements et recommandations communautaires. La Société ontarienne de la sclérose latérale amyotrophique s'engage dans la défense des intérêts, la sensibilisation et l'éducation. Elle mobilise une base de bénévoles motivés pour soutenir son travail et réunit des fonds pour les services de soutien de la SLA et la recherche sur la SLA.

Société ontarienne de la sclérose latérale amyotrophique
3100, avenue Steeles Est
bureau 402
Markham (Ontario) L3R 4T9

1 866 611-8545
Téléc. : 905 248-5620
Courriel : info@alsont.ca
www.alsont.ca
(en anglais seulement)

Société Parkinson du Centre et du Nord de l'Ontario

La Société Parkinson du Centre et du Nord de l'Ontario vise à améliorer le sort des victimes de la maladie de Parkinson et à trouver un traitement à cette maladie en offrant des services de soutien, de formation, de recherche et de défense des droits. La Société fournit des renseignements sur la maladie de Parkinson elle-même, au moyen de sa ligne de renseignements et d'aiguillage, distribue des publications, organise des conférences et peut diriger les personnes qui s'adressent à elle vers des groupes de soutien et des services communautaires.

Société Parkinson du Centre et du Nord de l'Ontario
4211, rue Yonge, bureau 321
Toronto (Ontario) M2P 2A9

1 800 565-3000, poste 3301
Téléc. : 416 227-1520
Courriel : info.cno@parkinson.ca
www.cno.parkinson.ca
(en anglais seulement)

12.25 Organismes de santé et groupes communautaires

Association ontarienne de soutien communautaire

L'Association ontarienne de soutien communautaire (AOSC) est l'organisation-cadre de plus de 360 organismes locaux de santé et de services sociaux à travers l'Ontario.

Association ontarienne de soutien communautaire
970, avenue Lawrence Ouest
bureau 104
Toronto (Ontario) M6A 3B6

1 800 267-6272
Téléc. : 416 256-3021
Courriel : ocsainfo@ocsa.on.ca
www.ocsa.on.ca
(en anglais seulement)

Association ontarienne des établissements sans but lucratif et des services pour les personnes âgées

L'Association ontarienne des établissements sans but lucratif et des services pour les personnes âgées (OANHSS) peut fournir des renseignements sur les foyers de soins de longue durée sans but lucratif, le logement et les services communautaires destinés aux personnes âgées.

Association ontarienne des établissements sans but lucratif et des services pour les personnes âgées
7050, chemin Weston, bureau 700
Woodbridge (Ontario) L4L 8G7

905 851-8821
Téléc. : 905 851-0744
www.oanhss.org
(en anglais seulement)

Association ontarienne des soins à domicile

L'Association ontarienne des soins à domicile (OHCA) représente les organismes qui assurent la prestation d'un vaste éventail de services de santé et de services sociaux à la population de tout l'Ontario. Les services sont dispensés dans les milieux de vie des gens, soit à la maison, au travail, dans les écoles, dans les foyers de soins de longue durée et dans les hôpitaux de soins de courte durée.

Association ontarienne des soins à domicile
C.P. 68018
Blakely RPO
Hamilton (Ontario) L8M 3M7

905 543-9474
Téléc. : 905 545-1568
www.homecareontario.ca
(en anglais seulement)

Croix-Rouge canadienne

La Croix-Rouge canadienne offre des services communautaires de soutien à domicile afin d'aider les résidents et les résidentes de l'Ontario à vivre dans la plus grande autonomie possible.

Croix-Rouge canadienne
Bureau national
170, rue Metcalfe, bureau 300
Ottawa (Ontario) K2P 2P2

613 740-1900
Téléc. : 613 740-1911
Courriel : feedback@croixrouge.ca
www.croixrouge.ca

L'Ordre de Victoria

L'Ordre de Victoria est un organisme national caritatif et sans but lucratif de soins de santé qui offre une vaste gamme de solutions de soins de santé dans la communauté, et ce, 24 heures sur 24, sept jours par semaine.

L'Ordre de Victoria du Canada, bureau national
111, avenue Argyle
Ottawa (Ontario) K2P 1B4

613 233-5694
Téléc. : 613 230-4376
Courriel : national@von.ca
www.von.ca/fr/home/default.aspx

Programmes régionaux de soins gériatriques de l'Ontario

Les Programmes régionaux de soins gériatriques de l'Ontario (PRSG) offrent un vaste éventail de services gériatriques spécialisés qui visent à dépister et à traiter divers aspects fonctionnels, médicaux et psychosociaux des maladies et des incapacités qui affligent les personnes âgées aux besoins multiples et complexes. Les PRSG sont mis en œuvre dans cinq régions, soit celles de Toronto, Kingston, Hamilton, Ottawa et London. Pour de plus amples renseignements sur les évaluations cognitives, la planification des soins et les services aux personnes âgées, ou pour connaître l'emplacement d'un bureau régional, visitez le site Web des PRSG ou communiquez avec le bureau régional le plus près de chez vous :

Programmes régionaux de soins gériatriques de l'Ontario
Toronto : 416 480-6026
Kingston : 613 544-7767
Ottawa : 613 761-4458
Hamilton : 905 777-3837
London : 519 685-4000
www.rgps.on.ca
(en anglais seulement)

The Care Guide

« The CareGuide.com » est un répertoire disponible en ligne et sous forme imprimée (The Care Guide). Répertoire exhaustif de services de logement et de soins pour les aînés, The Care Guide est une ressource intéressante pour aider les gens à surmonter les difficultés à trouver de l'hébergement et des soins adéquats pour eux-mêmes ou pour leurs proches. Ce guide comprend des articles, des conseils, des astuces, des outils interactifs d'analyse des besoins ainsi que des répertoires et des liens directs vers des services communautaires de soutien et de soins à domicile, des logements autonomes ou avec services de soutien, des maisons de retraite, des centres de soins de longue durée, des logements avec assistance, des fournisseurs de soins pour les personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer et des soins palliatifs. À l'origine disponible uniquement en ligne à l'adresse www.TheCareGuide.com, le répertoire The Care Guide est maintenant offert sous forme d'un guide papier, et ce, gratuitement.

The Care Guide
20, chemin Rivermede, bureau 202
Vaughan (Ontario) L4K 3N3

1 800 975-9736
Téléc. : 416 284-2571
Courriel : info@thecareguide.com
www.TheCareGuide.com
(en anglais seulement)

13 Services aux anciens combattants

13.1 Anciens Combattants Canada **210**
Pensions d'invalidité et indemnités spéciales 210
Allocations aux anciens combattants 210
Prestations de soins de santé 211
Programme pour l'autonomie des anciens combattants 211
Soins de longue durée 211
Soutien pour traumatismes liés au stress opérationnel 211
Bureau de services juridiques des pensions 211
Funérailles, inhumations et pierres tombales 212

13.2 Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario **212**

13.3 Légion royale canadienne **213**
Légion royale canadienne, Direction Ontario 213
Caisses de bienfaisance 213
Légion royale canadienne, Direction Manitoba et Nord-Ouest de l'Ontario 214

13.4 Institut Historia-Dominion – Le Projet Mémoire **214**

13.5 Autoroute des héros **215**

13.6 Parc commémoratif des anciens combattants **215**

13.7 Autoroute commémorative des anciens combattants **215**

13.8 Monument commémoratif des anciens combattants à Queen's Park **216**

13.9 Plaque d'immatriculation pour anciens combattants **216**

13 Services aux anciens combattants

13.1 Anciens Combattants Canada

Le ministère des Anciens combattants Canada (ACC) offre un large éventail de services et de prestations, notamment aux personnes suivantes :

- anciens combattants canadiens et alliés
- membres des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada actifs et anciens
- certains civils
- personnes à charge admissibles

Pour de plus amples renseignements au sujet de ces services et de ces prestations, veuillez consulter l'information ci-dessous. Pour savoir si vous êtes admissibles ou pour faire une demande, veuillez communiquer avec Anciens Combattants Canada :

Anciens Combattants Canada	1 866 522-2122 (anglais)
C.P. 4000	1 866 522-2022 (français)
Kirkland Lake (Ontario) P2N 3P4	www.vac-acc.gc.ca

Pensions d'invalidité et indemnités spéciales

Des pensions d'invalidité et des indemnités spéciales peuvent être versées aux personnes ayant servi au sein de la Marine marchande, des Forces canadiennes, de la Gendarmerie royale du Canada ainsi qu'à ceux et celles ayant servi les Forces canadiennes en temps de guerre ou dans les zones de service spécial ou d'opérations spéciales, s'ils ou elles répondent aux critères d'admissibilité.

Allocations aux anciens combattants

Ces allocations sont versées régulièrement tous les mois aux anciens combattants à faible revenu de la Deuxième Guerre mondiale ou de la guerre de Corée. Les conjoints survivants, les conjoints de fait survivants et les orphelins peuvent également être admissibles à l'allocation si l'ancien combattant ou le civil décédé satisfaisait au critère relatif au service de guerre. Les personnes qui reçoivent des allocations aux anciens combattants peuvent être admissibles à des fonds de secours dans les cas d'urgence et si ces personnes n'ont aucune autre ressource pour payer ces dépenses.

Prestations de soins de santé

Le ministère des Anciens Combattants Canada offre 14 types de prestations de soins de santé, notamment pour des soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, des médicaments d'ordonnance, ainsi que des prothèses auditives et des aides visuelles. Le ministère offre également des prestations supplémentaires pour soins médicaux, des allocations pour recevoir un traitement et autres prestations diverses, par exemple, les frais de déplacement, incluant ceux d'un accompagnateur, pour recevoir des services médicaux.

L'accès à ces prestations de soins de santé dépend de votre admissibilité, de vos besoins en matière de santé et si ces services sont offerts dans la province.

Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Ce programme de soins à domicile aide les anciens combattants admissibles, les membres actifs des Forces canadiennes qui reçoivent une pension d'invalidité ou une indemnité spéciale, et certains civils à demeurer en santé et autonomes dans leur propre domicile et au sein de leur collectivité. Dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les conjoints survivants peuvent également être admissibles à des services d'entretien ménager et d'entretien du terrain ou d'adaptation du domicile. Le programme ne remplace pas d'autres programmes fédéraux, provinciaux ou municipaux. Au besoin, il les complète afin de mieux répondre aux besoins des particuliers.

Soins de longue durée

Les anciens combattants canadiens et alliés ainsi que certains civils admissibles peuvent avoir accès à des soins intermédiaires et de longue durée dans des établissements pour les anciens combattants ou dans plus de 1 900 établissements communautaires du pays. Les retraités des Forces canadiennes peuvent également être admissibles à des soins intermédiaires et de longue durée dans un établissement communautaire si les soins sont nécessaires en raison du problème médical qui cause l'invalidité.

Soutien pour traumatismes liés au stress opérationnel

Un soutien est offert à ceux et celles qui souffrent de traumatismes liés au stress opérationnel dans le cadre de leur service. Le programme offre des services aux anciens combattants, aux membres actifs ou libérés des Forces canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada et leur famille.

Bureau de services juridiques des pensions

Le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) est un organisme national unique formé d'avocats sous l'égide d'Anciens Combattants Canada. Le Bureau

offre de l'aide juridique gratuite aux personnes insatisfaites des décisions rendues relativement à leur demande de prestations d'invalidité.

Pour connaître l'emplacement du Bureau de services juridiques des pensions de votre région, veuillez consulter les pages du gouvernement de votre annuaire téléphonique à la rubrique Anciens combattants, ou composer le 1 877 228-2250.

Funérailles, inhumations et pierres tombales

Un soutien financier est offert pour payer les coûts de funérailles et d'inhumation, comprenant une pierre tombale de style militaire, aux anciens combattants admissibles, à certains civils et pensionnés pour service en temps de paix qui ont une incapacité et qui sont admissibles. Ce soutien financier est offert par le Fonds du Souvenir au nom du ministère des Anciens Combattants Canada.

Fonds du Souvenir – Filiale de l'Ontario
55, avenue Saint Clair Est,
bureau 905
Toronto (Ontario) M4T 1M2

1 800 563-2508
Courriel : lpfon@bellnet.ca
www.lastpostfund.ca/FR/home.php

13.2 Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario

La Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario est l'une des sources d'aide financière offertes aux anciens combattants dans le besoin qui ont servi au Canada et ailleurs durant la Deuxième Guerre mondiale et la guerre de Corée, et aux personnes survivantes qui sont à leur charge et qui résident en Ontario.

Les demandes d'aide sont offertes par l'intermédiaire de la Légion royale canadienne (Direction Ontario) et du ministère des Anciens Combattants Canada (ACC). L'aide est offerte à titre exceptionnel dans le but de résoudre une situation particulière lorsque toutes les autres ressources sont épuisées.

Les fonds sont offerts dans le but de contribuer à payer les dépenses suivantes :

- articles liés à la santé comme les prothèses auditives, les lunettes ou les soins dentaires
- réparations du domicile, frais de déménagement ou meubles
- appareils et accessoires fonctionnels

La Commission n'offre pas de mesures de soutien pour les besoins permanents en ce qui a trait au manque à gagner. Avant de procéder à une demande d'aide, il

est important de s'assurer que celle-ci n'est pas disponible dans le cadre d'autres programmes, tels que ceux d'Anciens combattants Canada et le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels. Pour de plus amples renseignements au sujet de la Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario, veuillez communiquer avec votre bureau local de la Légion royale canadienne ou le ministère des Anciens Combattants Canada :

Légion royale canadienne
Direction provinciale de l'Ontario
89 Industrial Parkway Nord
Aurora (Ontario) L4G 4C4
905 841-7999
Téléc. : 905 841-9992
Courriel : info@on.legion.ca
www.on.legion.ca
(en anglais seulement)

Anciens combattants Canada
1 866 522-2122
Courriel : information@vac-acc.gc.ca
www.vac-acc.gc.ca

13.3 Légion royale canadienne

Légion royale canadienne, Direction Ontario

La Direction Ontario de la Légion royale canadienne est constituée de plus de 400 filiales partout en Ontario.

La Légion se concentre sur la commémoration de ceux et celles qui ont donné leur vie au nom de la liberté, et sur les besoins des anciens combattants, des personnes qui sont à leur charge et des personnes qui sont toujours actives au sein des Forces canadiennes. De plus, les Légions de la Direction Ontario contribuent au bien-être de la collectivité en commanditant des programmes communautaires.

Caisses de bienfaisance

Il existe un certain nombre de caisses de bienfaisance qui offrent de l'aide aux anciens combattants, aux anciens membres du personnel de service et aux personnes qui sont à leur charge. Toute demande d'aide à une caisse de bienfaisance doit être faite par l'entremise d'un conseiller d'Anciens combattants Canada ou d'un agent des services provinciaux de la Légion royale canadienne.

Le but de ces caisses est de fournir une aide en cas d'urgence qui ne serait pas disponible autrement. Les demandes d'aide sont habituellement liées aux besoins de base comme la nourriture, le logement et les soins médicaux. Cette aide est conçue pour ne servir qu'une seule fois.

Pour de plus amples renseignements sur la Légion royale canadienne et ses programmes, veuillez communiquer avec la filiale de votre région en consultant votre annuaire téléphonique ou contacter le siège social de la Direction provinciale de l'Ontario :

Légion royale canadienne
Direction provinciale de l'Ontario
89 Industrial Parkway Nord
Aurora (Ontario) L4G 4C4

905 841-7999
Téléc. : 905 841-9992
Courriel : info@on.legion.ca
www.on.legion.ca
(en anglais seulement)

Légion royale canadienne, Direction Manitoba et Nord-Ouest de l'Ontario

La Légion royale canadienne, Direction Manitoba et Nord-Ouest de l'Ontario, est composée de plus de 150 filiales dont 30 se situent dans des localités du Nord-Ouest de l'Ontario, notamment : Atikokan, Dryden, Ear Falls, Fort Frances, Geraldton, Kakabeca Falls, Kenora et Red Lake.

Légion royale canadienne
Direction Manitoba et Nord-Ouest de l'Ontario
563, chemin St. Mary's
Winnipeg (Manitoba) R2M 3L6

204 233-3405
Téléc. : 204 237-1775
www.mbnwo.ca
(en anglais seulement)

13.4 Institut Historia-Dominion – Le Projet Mémoire

L'Institut Historia-Dominion est le plus important organisme indépendant du Canada qui se consacre à l'histoire, à l'identité et la citoyenneté canadiennes. L'Institut offre aux éducatrices et éducateurs, aux étudiantes et étudiants et à toutes les Canadiennes et tous les Canadiens une variété de programmes pédagogiques, d'activités et de ressources afin d'aider les Canadiennes et les Canadiens à prendre part à notre histoire, notre identité et notre citoyenneté partagée.

Le Projet Mémoire est une initiative de partenariat éducatif de l'Institut Historica-Dominion et du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario qui vise à réunir d'anciens combattants de la Deuxième Guerre mondiale, de la guerre de Corée, des missions de maintien de la paix et des élèves en classe et sur Internet.

Joignez-vous au Bureau des orateurs et l'Institut Historica-Dominion organisera des visites dans des salles de classe pour que vous puissiez partager votre histoire avec des élèves des écoles de votre localité. À titre d'orateur du Projet Mémoire, vous recevrez une trousse de préparation personnalisée orientée vers votre conflit et votre auditoire et vous aurez l'occasion d'assister à un atelier de préparation des orateurs.

Partagez votre histoire sur le site Web du Projet Mémoire à l'adresse suivante : www.leprojetmemoire.com afin de veiller à ce que les services et les sacrifices des anciens combattants du Canada, hommes et femmes, demeurent présents dans l'esprit de la jeunesse canadienne. Voici d'autres projets concernant d'anciens combattants de l'Ontario : Le Projet Mémoire – Les archives numériques et la boîte à outils de la Journée d'appréciation des anciens combattants.

Institut Historia-Dominion
43, rue Front Est, bureau 301
Toronto (Ontario) M5E 1B3

1 866 701-1867
Téléc. : 416 506-0300
Courriel : memory@historica-dominion.ca
www.historica-dominion.ca

13.5 Autoroute des héros

En septembre 2007, le gouvernement ontarien a officiellement désigné un tronçon de l'autoroute 401 autoroute des héros afin de souligner la bravoure et le sacrifice des soldats canadiens. Des panneaux ont été érigés tout le long de l'autoroute des héros, pour rendre hommage aux soldats canadiens qui sont morts pour la patrie. Cette désignation rend hommage au voyage solennel des soldats morts au champ d'honneur à leur retour au Canada. Leur transport est officiellement assuré de la base des Forces canadiennes de Trenton à Toronto.

13.6 Parc commémoratif des anciens combattants

Officiellement ouvert en 2000, le parc commémoratif des anciens combattants est situé sur l'autoroute 416, l'autoroute commémorative des anciens combattants, à l'extérieur de Kemptville, en Ontario. Constitué de monuments et de jardins, le parc servira aux commémorations locales du jour du Souvenir ainsi qu'aux autres activités de la Légion. Le parc est accessible aux utilisateurs de fauteuils roulants et un stationnement y est adjacent.

13.7 Autoroute commémorative des anciens combattants

L'autoroute commémorative des anciens combattants, l'autoroute 416, a été officiellement ouverte le 23 septembre 1999. L'autoroute possède quatre voies de circulation sur une distance de 80 km de l'autoroute 417 au sud d'Ottawa jusqu'à l'autoroute 401.

D'autres localités ont nommé des tronçons de routes secondaires l'autoroute des anciens combattants afin de souligner les contributions des anciens combattants à leur communauté, leur province et leur pays. On en compte, notamment, dans les comtés de Halton et Brant.

13.8 Monument commémoratif des anciens combattants à Queen's Park

Un monument commémoratif des anciens combattants à Queen's Park rend hommage aux hommes et aux femmes qui ont servi et qui continuent de servir leur pays en temps de guerre et de paix. Le monument a été dévoilé à l'occasion d'une cérémonie qui s'est déroulée le 17 septembre 2006.

Le monument commémoratif des anciens combattants est érigé sur le parterre avant de l'Assemblée législative à Queen's Park. Le monument commémoratif a été conçu par l'artiste canadien Allan Harding MacKay. Il est fait d'un long mur de granite de 100 pieds orné de scènes de l'histoire de guerre du Canada avec des inscriptions de l'auteur Jane Urquhart et de l'historien militaire Jack Granatstein. De même, le monument a une aire de rassemblement recouverte de pierres, une aire pour s'asseoir, une voie d'accès et un parterre en pente douce.

La province de l'Ontario est l'hôte de la cérémonie annuelle du jour du Souvenir et autres événements concernant les anciens combattants au mur commémoratif.

De nombreuses collectivités ont érigé dans un parc un Monument commémoratif de guerre du Canada dédié aux anciens combattants, sur le parterre de l'administration municipale de ces collectivités ou celui des filiales locales de la Légion royale canadienne. Certains de ces monuments sont historiques alors que d'autres sont de construction plus récente comme celui de la ville de Peterborough.

13.9 Plaque d'immatriculation pour anciens combattants

La plaque d'immatriculation de l'Ontario est remise gratuitement aux anciens combattants admissibles dont les états de service ont été certifiés par la Légion royale canadienne. Il est possible d'obtenir un formulaire d'admissibilité à la plaque d'immatriculation pour anciens combattants dans tous les Bureaux d'immatriculation et de délivrance des permis de conduire ou de visiter le site Web du ministère du Transport : www.mto.gov.on.ca.

On peut également communiquer avec la Légion royale canadienne, Direction Ontario en composant le 905 841-7999 ou en visitant son site Web :

www.on.legion.ca (en anglais seulement)

Pour trouver un Bureau d'immatriculation et de délivrance des permis de conduire près de chez vous, veuillez composer le : 1 800 387-3445.

14 Services aux personnes nouvellement arrivées

14.1 Citoyenneté et Immigration Canada **218**
État de la demande du cyberclient 218
Information pour les nouveaux arrivants 218

14.2 Service d'établissement des nouveaux arrivants **219**
Portail de l'Ontario consacré à l'immigration 219
Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants 219
Etablissement.Org 220
Ontario Council of Agencies Serving Immigrants 220
Conseil multiculturel pour les personnes âgées de l'Ontario 220
Formation linguistique 220
La diversité dans l'action : Trousse destinée aux établissements résidentiels pour personnes âgées 221

14 Services aux personnes nouvellement arrivées

L'Ontario accueille la majorité des personnes âgées immigrantes de toutes les provinces et les territoires du Canada. Les personnes âgées du Canada ont dit connaître plus de 150 différentes langues et ont déclaré plus de 150 langues maternelles (Recensement de 2006).

De nombreux programmes et services sont offerts dans votre collectivité. Consultez votre annuaire téléphonique ou le répertoire des services communautaires de votre région.

14.1 Citoyenneté et Immigration Canada

Des renseignements sur l'immigration au Canada ou la citoyenneté canadienne se trouvent sur le site Web du ministère fédéral Citoyenneté et Immigration Canada ou peuvent être obtenus en appelant l'un des centres d'appels 24 heures sur 24, sept jours par semaine. Le personnel des centres d'appels est disponible du lundi au vendredi de 8 h à 16 h, heure locale, en anglais ou en français. Les appelants doivent être avisés que le personnel des centres d'appels ne prend aucune décision. Toutes les demandes sont étudiées par le Centre de traitement des demandes, qui rend par la suite une décision.

1 888 242-2100
ATS : 1 888 576-8502
www.cic.gc.ca

État de la demande du cyberclient

Les clients de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) peuvent utiliser en tout temps ce service en ligne pour connaître l'état de leur demande.

Pour accéder à ce service en ligne, visitez le site Web de CIC :

www.cic.gc.ca (cliquez sur Vérifier l'état d'une demande).

Information pour les nouveaux arrivants

Le site Web du ministère fédéral de Citoyenneté et Immigration et ses publications offrent de l'information visant à aider les nouveaux arrivants au Canada à s'adapter à leur nouvelle culture, leur nouvelle langue et leur nouveau climat.

Des publications telles que Comment devenir citoyen canadien et Comment obtenir une preuve de citoyenneté canadienne sont offertes en ligne sur le site Web : www.cic.gc.ca (dans Publications et guides à la rubrique Citoyenneté) ou en imprimé. Pour obtenir un exemplaire de ces publications :

Centre de distribution
Citoyenneté et Immigration Canada
Ottawa (Ontario) K1A 1L1

Téléc. : 613 954-2221
Courriel : Distributionservices-servicesdesdistribution@cic.gc.ca
www.cic.gc.ca

14.2 Service d'établissement des nouveaux arrivants

Portail de l'Ontario consacré à l'immigration

Le site Web Immigration en Ontario offre de l'information sur ce qu'il faut savoir en tant qu'immigrant en Ontario à partir du moment de votre demande jusqu'à votre arrivée. Pour trouver des renseignements à propos de la vie en Ontario, veuillez visiter le site Web Immigration en Ontario :

www.ontarioimmigration.ca

Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants

Le Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants offre du financement à un réseau d'organismes communautaires à but non lucratif dans toute la province dans le but de mettre en œuvre des programmes et services qui aident les nouveaux arrivants à s'établir et à s'intégrer.

Les services peuvent aider les nouveaux arrivants dans les cas suivants :

- orientation vers leur nouvelle collectivité
- recherche d'un logement, d'un emploi, de services de garde d'enfants ou d'inscription des enfants à l'école
- accès à des programmes de langue anglaise ou française, services d'emploi et formation professionnelle
- renseignements à propos de services de soins de santé et sociaux
- aide à remplir des formulaires et des demandes afin d'accéder à des programmes et des services gouvernementaux
- accès à des services d'interprétation ou de traduction

Chaque année, plus de 120 000 nouveaux arrivants font appel à ces services dans 30 localités aux quatre coins de l'Ontario. Les services d'établissement sont gratuits et ils sont souvent offerts dans plusieurs langues.

Etablissement.Org

Le site Web www.Etablissement.Org offre aux nouveaux arrivants des renseignements et des ressources pour les aider à s'établir en Ontario, au Canada. On peut y consulter toute une série de sujets, dont l'emploi, l'éducation, le logement et les soins de santé. Certains de ces renseignements sont offerts dans plusieurs langues.

Etablissement.Org permet également aux particuliers d'avoir accès aux renseignements concernant les services d'établissement dans leur collectivité en Ontario. Le forum de discussion offre en outre la possibilité de partager ses expériences ou de poser des questions relativement à l'établissement.

www.Etablissement.Org

Ontario Council of Agencies Serving Immigrants

L'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants est une association d'organismes communautaires qui offrent des services aux immigrants et aux réfugiés. Les organismes communautaires offrent des programmes spécialisés aux femmes, aux réfugiés, aux personnes âgées et aux jeunes.

416 322-4950
Téléc. : 416 322-8084
www.ocasi.org (en anglais seulement)

Conseil multiculturel pour les personnes âgées de l'Ontario

Le Conseil multiculturel pour les personnes âgées de l'Ontario offre une approche multiservice à des enjeux et à des programmes qui concernent les personnes âgées et les familles.

416 464-4691
Courriel : zul.kassamali@rogers.blackberry.net

Formation linguistique

L'anglais et le français sont les deux langues officielles du Canada. L'enseignement de la langue anglaise s'appelle « anglais langue seconde » ou ALS. L'enseignement de la langue française s'appelle « français langue seconde » ou FLS.

Le gouvernement du Canada, en collaboration avec les gouvernements provinciaux, les conseils scolaires, les collèges communautaires ainsi que les organismes communautaires et pour les immigrants offrent aux résidents permanents adultes de la formation linguistique gratuitement dans l'ensemble du pays. En Ontario, le nom

du programme est CLIC : Cours de langue pour les immigrants au Canada. Ces centres évaluent les besoins en matière de formation linguistique et aiguillent les apprenants vers les classes CLIC appropriées.

La plupart des universités et des collèges communautaires offrent également des cours de langue tout comme certaines écoles privées et certains organismes communautaires. Il est possible de communiquer avec ces groupes directement pour obtenir de plus amples renseignements. Certains de ces cours ne sont pas gratuits.

Les classes CLIC se donnent à temps plein ou partiel, et quelques écoles offrent un service gratuit de garde d'enfants. Pour être admissible aux classes CLIC, vous devez être résident permanent ou réfugié au sens de la Convention et être âgé de 17 ans et plus. Une évaluation est nécessaire avant de joindre une classe CLIC.

Pour trouver un centre d'évaluation :

1 888 242-2100
ATS : 1 888 576-8502
www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/bienvenue/bien-22.asp#ont

La diversité dans l'action : Trousse destinée aux établissements résidentiels pour personnes âgées

La diversité dans l'action est une ressource en ligne qui offre des renseignements à l'intention des familles, des bénévoles, du personnel et des employés sur les façons de rendre accueillantes pour les personnes âgées de diverses origines culturelles les résidences pour personnes âgées comme les foyers de longue durée ou les maisons de retraite.

Pour en savoir plus sur la trousse *La diversité dans l'action* :

www.personnesageesdelontario.ca.

15 Services d'urgence et sécurité publique

15.1 Services d'urgence **224**
Numéros d'urgence 224
Protection civile 224

15.2 B.A.S.S.I.C. **225**

15.3 Partenaires dans la gestion des urgences **225**
Croix-Rouge canadienne 225
Ambulance Saint-Jean 225
Armée du salut 226

15.4 Intervention d'urgence **226**
Distress Centres of Ontario 226
Secrétariat ontarien des services aux victimes 226
Ligne d'aide aux victimes 227
Mauvais traitements envers les personnes âgées 227
Stratégie ontarienne de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées 228
Assaulted Women's Helpline 229
Oasis Centre des femmes 230
Maisons d'hébergement pour femmes 230
Organismes d'aide aux familles 230
Services à la famille Ontario 231

15.5 Sécurité publique **231**
Rôle du gouvernement dans la sécurité publique 231
Police provinciale de l'Ontario 231
Échec au crime 232
Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels 232
Sécurité-incendie 232

15.6 Prévention des chutes **233**
Risques 234
Ateliers de formation et documents d'information 234

15 Services d'urgence et sécurité publique

5.1 Services d'urgence

Numéros d'urgence

Pour toute situation d'urgence qui nécessite l'intervention des services de police, d'incendie ou d'ambulance, composez le 9-1-1 (lorsque disponible).

Les numéros d'urgence comme ceux du service d'ambulance, du service de police, du service d'incendie, des centres de détresse, des lignes de secours aux victimes, des centres d'information antipoison et autres sont inscrits dans votre annuaire téléphonique à la rubrique Numéros d'urgence.

Protection civile

Les urgences peuvent survenir à tout moment et à n'importe quel endroit, parfois sans qu'on s'y attende. Une urgence peut vous forcer à évacuer votre quartier ou vous confiner chez vous ou à votre lieu de travail. Vous pourriez être privé de services de base tels que l'eau, le gaz, l'électricité ou le téléphone. Bien que l'Ontario soit doté d'une législation et de programmes efficaces en matière de gestion des situations d'urgence, les particuliers et les familles jouent un rôle crucial quand vient le temps de se préparer aux situations d'urgence.

Gestion des situations d'urgence Ontario offre en ligne des renseignements sur la protection civile en format vidéo, des liens vers des ressources, des fiches de renseignements, ainsi qu'un guide à l'intention des personnes handicapées ayant des besoins particuliers.

Pour de plus amples renseignements :

1 888 795-7635
www.emergencymanagementontario.ca/french/prepare/emergency_fr.html

Sécurité publique Canada publie une vaste gamme de produits, dont la publication intitulée Votre guide de préparation à une urgence, visant à aider chacun et chacune d'entre nous à mieux se préparer aux urgences. Il est possible d'obtenir sans frais des exemplaires imprimés des publications ou de les consulter en ligne sur le site Web dont l'adresse est indiquée ci-dessous. De plus, vous avez accès à un vaste

éventail de conseils sur la sécurité et des outils pratiques pour vous aider à vous préparer et à préparer votre famille à des situations d'urgence comme les vagues de chaleur, les virus de la grippe, les orages violents, les pannes d'électricité et les inondations.

1 800 O-Canada (1 800 622-6232)
www.preparez-vous.gc.ca/index-fra.aspx

15.2 B.A.S.S.I.C.

B.A.S.S.I.C. a pour mission d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées par la sensibilisation aux questions de sécurité. B.A.S.S.I.C. organise des ateliers sur la santé et la sécurité des personnes âgées, les mauvais traitements envers les personnes âgées, la sécurité des piétons, la sécurité-incendie, ainsi que des colloques et des calendriers ayant pour thème la sécurité.

Parmi les membres de B.A.S.S.I.C., on compte notamment les services d'incendie, de police et d'urgence médicale de Toronto et de la région de York, ainsi que d'autres organismes à but non lucratif dont les intérêts portent sur les personnes âgées et la sécurité.

Pour de plus amples renseignements sur les possibilités de présentations ou pour commander un calendrier portant sur le thème des personnes âgées et de la sécurité :

www.bassic.ca (en anglais seulement)

15.3 Partenaires dans la gestion des urgences

La **Croix-Rouge canadienne** est l'un des plus importants organismes humanitaires venant en aide aux plus vulnérables d'un océan à l'autre du Canada et ailleurs dans le monde. On peut visiter le site Web de l'organisme pour obtenir des renseignements et des ressources sur divers sujets, dont la formation en secourisme, les services de soutien à domicile, les services aux sans-abri, la gestion des catastrophes et les possibilités de bénévolat.

613 740-1900
www.croixrouge.ca

L'**Ambulance Saint-Jean** est un organisme humanitaire offrant de nombreux programmes de service communautaire, de la formation en secourisme, du bénévolat ainsi que de la formation en sécurité.

1 800 268-7581
www.sja.ca/Fra/Canada/Pages/default.aspx

L'**Armée du salut** est un organisme international chrétien offrant de l'espoir et du soutien aux personnes vulnérables dans 400 communautés du Canada et 117 pays dans le monde. L'organisme procure une assistance matérielle aux particuliers et aux familles, répondant souvent aux besoins essentiels de la vie; fournissant un refuge aux personnes sans-abri; et des services de réadaptation aux personnes qui ont perdu le contrôle de leur vie à cause de la toxicomanie.

416 425-2111
www.armeedusalut.ca

15.4 Intervention d'urgence

Distress Centres of Ontario

Les Distress Centres of Ontario sont des centres de détresse situés partout dans la province qui offrent à la collectivité des mesures de soutien et divers services. Des bénévoles dévoués et bien formés sont disponibles, habituellement 24 heures sur 24, sept jours par semaine, pour écouter les personnes qui se sentent seules, déprimées ou suicidaires. Les bénévoles ont les ressources nécessaires pour aiguiller les personnes vers les organismes ou les fournisseurs de service appropriés à la situation.

Bon nombre de centres offrent également des programmes à l'intention des personnes ayant tenté de se suicider, des services de soutien aux jeunes, des services itinérants d'intervention d'urgence pour les personnes âgées, des lignes S.O.S. santé mentale et ainsi de suite. Pour obtenir une liste des organismes partenaires et des fournisseurs de services en santé mentale, il s'agit de cliquer sur le bouton Liens de leur site Web.

Si vous êtes en situation de crise ou avez besoin de soutien, si vous ou une personne que vous connaissez avez des idées suicidaires, ou si vous avez simplement besoin de parler à quelqu'un, communiquez avec l'un des centres de détresse inscrits sur le site Web ou composez le numéro suivant :

416 408-4357
www.dcontario.org/help.html (en anglais seulement)

Secrétariat ontarien des services aux victimes

Le Secrétariat ontarien des services aux victimes veille à ce que les victimes ontariennes d'actes criminels soient traitées avec respect et reçoivent l'information et les services dont elles ont besoin.

Pour de plus amples renseignements au sujet des programmes et des services offerts à vous et à votre famille :

416 325-3265
ATS : 416 325-4935
www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/ovss

Ligne d'aide aux victimes

Financée par le Secrétariat ontarien des services aux victimes, la Ligne d'aide aux victimes est une ligne téléphonique d'information bilingue et sans frais, qui dessert l'ensemble de la province et offre une gamme de services aux victimes d'actes criminels, y compris des renseignements et de l'orientation vers les organismes communautaires pour du counseling et du soutien émotif.

Ligne d'aide aux victimes
1 888 579-2888

Mauvais traitements envers les personnes âgées

La maltraitance des personnes âgées est généralement définie comme un acte simple ou répété, ou le manque d'action appropriée dans une relation en principe fondée sur la confiance, qui provoque un préjudice ou une souffrance à une personne âgée. La maltraitance des personnes âgées prend plusieurs formes : exploitation financière, violence psychologique, violence physique ou négligence.

Si vous avez besoin de renseignements, ou si vous connaissez une personne maltraitée, veuillez appeler la ligne d'aide aux personnes âgées, administrée par le Réseau ontarien pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées : 1 866 299-1011.

Si vous ou une personne que vous connaissez avez été victime de vol, d'un acte frauduleux ou d'une agression physique, communiquez avec le service de police de votre localité. Certains services de police dirigent des unités particulières dont l'expertise touche les mauvais traitements envers les personnes âgées. Si vous croyez qu'une personne âgée est victime de mauvais traitements ou de négligence, communiquez avec le Centre d'accès aux soins communautaires de votre localité : www.310casc.ca

Il est important de choisir une personne qui pourra être votre mandataire spécial afin d'agir dans votre meilleur intérêt si vous ne deviez plus être en mesure de prendre vos propres décisions relativement à vos soins personnels et à vos finances. Vous pouvez communiquer avec le Bureau du Tuteur et curateur public pour annuler ou modifier une tutelle ou une procuration. Pour des renseignements supplémentaires,

veuillez consulter le chapitre Questions juridiques, droits de la personne et questions liées au décès.

Pour en apprendre davantage à propos des mauvais traitements envers les personnes âgées :

Réseau ontarien pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées (ONPEA)
234, avenue Eglinton Est
bureau 500
Toronto (Ontario) M4P 1K5

416 916-6728
Téléc. : 416 916-6742
Courriel : info@onpea.org
www.onpea.org/french/index.html

Stratégie ontarienne de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées

Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario a élaboré la Stratégie ontarienne de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées et établit un partenariat avec d'autres organismes gouvernementaux et le Réseau ontarien pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées afin de veiller au dévouement permanent en ce qui a trait au soutien des victimes et à la sécurité accrue des collectivités.

La stratégie est axée sur trois priorités : la coordination des ressources communautaires, la formation du personnel de première ligne desservant les personnes âgées afin d'accroître leur capacité à reconnaître et à réagir aux mauvais traitements envers les personnes âgées, et l'éducation du public dans le but de favoriser la sensibilisation à ce problème.

Pour de plus amples renseignements :

www.personnesageesdelontario.ca

Unités de police et divisions du soutien aux personnes âgées

Services policiers de Toronto
Services aux victimes, Toronto
416 808-7066

Police provinciale de l'Ontario
Équipe des services aux personnes âgées – Section de prévention du crime
705 329-7693

Service police régional de Durham
Coordination des services aux personnes âgées
905 579-1520, poste 5624

Service de police régional de Halton
Coordination des services aux personnes âgées
905 825-4747, poste 5064

Service de police régional de Hamilton
Unité des crimes contre les personnes âgées et policiers des services aux personnes âgées
905 540-5300

Service de police régional de Niagara
Coordination des services aux personnes âgées et aux adultes vulnérables
905 688-4111, poste 5156

Service de police d'Ottawa
Section des mauvais traitements envers les personnes âgées
613 236-1222, poste 5639

Service de police régional de Waterloo
Équipe d'intervention concernant les mauvais traitements envers les personnes âgées
519 579-4607

Assaulted Women's Helpline

Accessible 24 heures sur 24, sept jours par semaine, cette ligne d'aide provinciale propose des services de counseling et d'orientation en cas de crise aux femmes qui en ont besoin. Le service est anonyme et confidentiel, et offre aux femmes victimes de violence du counseling en situation de crise, du soutien émotif et un service d'aiguillage :

- refuges
- centres d'aide immédiate aux victimes de viol
- services juridiques
- soutiens communautaires
- soutien et services en matière de justice pénale
- conseillers et psychologues

Assaulted Women's Helpline
1 866 863-0511
ATS : 1 866 863-7868
Téléc. : 416 364-0563
www.awhl.org
(en anglais seulement)

Ligne d'aide aux victimes
1 888 579-2888

En cas d'urgence, communiquez avec le service de police de votre localité ou composez le 9-1-1.

Oasis Centre des femmes

Oasis Centre des femmes offre les services aux femmes francophones qui sont victimes de violence, qui sont immigrantes, réfugiées ou nouvelles arrivantes, ou qui sont à la recherche d'un emploi.

1 877-femaide (336-2433)
ATS : 1 866 860-7082
Téléc. : 416 591-7525
www.oasisfemmes.com

Maisons d'hébergement pour femmes

Des refuges procurent, à travers toute la province, des services aux femmes victimes de violence et à leurs enfants. Ces services comprennent notamment le logement provisoire d'urgence et des mécanismes de soutien sur place (garderie, lignes téléphoniques d'urgence, conseils, transport d'urgence et programmes pour un environnement sûr). Les programmes communautaires comprennent des programmes de counseling et de sensibilisation à l'intention des femmes victimes de violence et de leur famille.

Pour de plus amples renseignements ou pour un service d'aiguillage :

Assaulted Women's Helpline
1 866 863-0511

Ligne d'aide aux victimes
1 888 579-2888

Oasis Centre des femmes
1 877 femaide (336-2433)
www.oasisfemmes.com

Organismes d'aide aux familles

Les organismes d'aide aux familles proposent des services de counseling spécialisé, comme le counseling individuel, conjugal ou familial, le changement de style de vie, la gestion du stress, le counseling aux personnes sans emploi, et la thérapie pour les victimes d'agression sexuelle et de violence familiale. De plus, de nombreux organismes d'aide aux familles procurent les services suivants : services d'immigration, préparation au mariage ou à la retraite, éducation à la vie familiale, programmes variés pour les personnes âgées et conseils sur la toxicomanie et l'endettement, soins palliatifs.

Les organismes d'aide aux familles sont fondés sur les concepts de base axés sur l'aide aux personnes, aux familles et aux collectivités. Tous les organismes offrent

une échelle mobile, c'est-à-dire que les frais sont basés sur la capacité d'une personne à payer, personne n'étant refusé.

Services à la famille Ontario
Services à la famille Ontario est une association représentant de nombreux organismes d'aide aux familles en Ontario. Pour trouver un organisme de services à la famille dans votre localité :

Services à la famille Ontario
416 231-6003
www.familyserviceontario.com (en anglais seulement)

15.5 Sécurité publique

Rôle du gouvernement dans la sécurité publique

Securitepublique.gc.ca est le site Web principal qui permet au gouvernement du Canada et à ses partenaires de fournir aux Canadiennes et aux Canadiens des renseignements et des services fiables en matière de sécurité publique. Sur le site Securitepublique.gc.ca, vous trouverez des renseignements sur la sécurité nationale, la gestion des urgences, l'application de la loi, les services correctionnels, la prévention du crime et les frontières.

1 800 830-3118
www.securitepublique.gc.ca/aid/sfcnd-fra.aspx

Police provinciale de l'Ontario

La Police provinciale de l'Ontario (OPP) est déterminée à protéger la sécurité de la population de l'Ontario en fournissant des services policiers de première ligne à plus de 400 municipalités et collectivités des Premières nations et en assurant la sécurité des déplacements sur les autoroutes, voies d'eau et pistes de motoneige de la province.

L'OPP propose de nombreuses ressources à l'intention de la population et plusieurs organismes partenaires offrent de l'information utile dans les domaines suivants :

- questions liées aux mauvais traitements
- sécurité routière
- échec au crime
- enjeux communautaires
- prévention de la fraude
- soutien aux personnes âgées

1 888 310-1122
www.opp.ca

Échec au crime

Échec au crime est une association communautaire sans but lucratif qui offre au public la possibilité de donner anonymement des renseignements à la police et de l'aider à résoudre des crimes.

Les personnes qui détiennent des renseignements sur des actes criminels qui ont été commis, qui sont en cours ou sur le point d'être commis, sont invitées à composer le numéro d'urgence sans frais pour toute la province :

1 800 222-TIPS (8477)

Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels

Le rôle de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels est d'accorder une indemnité financière aux victimes d'actes criminels violents commis dans la province de l'Ontario. Une indemnisation est accordée pour les dépenses admissibles : frais médicaux, dentaires et d'aide psychologique, pertes salariales, souffrances subies.

Vous serez peut-être admissible à une indemnité si :

- vous avez subi une blessure à la suite d'un acte criminel violent commis en Ontario
- vous devez prendre soin d'une victime d'un acte criminel et subissez une perte de revenu ou engagez des dépenses en raison de la blessure subie par la victime ou de son décès
- vous avez subi une blessure en essayant de prévenir la perpétration d'un acte criminel ou d'aider un agent de police à procéder à une arrestation
- Toute demande d'indemnité doit parvenir à la Commission au plus tard deux années à compter de la date de l'incident.

Si vous ou une personne qui vous est chère avez été une victime innocente d'un crime violent, veuillez communiquer avec la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels pour de plus amples renseignements :

Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels
439, avenue University, 4e étage
Toronto (Ontario) M5A 1Y8

1 800 372-7463
Téléc. : 416 326-2883
www.cicb.gov.on.ca

Sécurité-incendie

Selon les statistiques du Bureau du commissaire des incendies, les adultes âgés de 65 ans et plus courent plus de risques que les personnes des autres tranches

d'âge de périr dans un incendie. Le Bureau du commissaire des incendies offre aux localités et aux services d'incendie des conseils et de l'expertise afin de veiller à ce que la population de l'Ontario soit à l'abri des incendies et autres dangers.

En Ontario, c'est maintenant la loi d'installer dans les habitations des avertisseurs de fumée à chaque étage et à l'extérieur de tout endroit où l'on dort. Cela comprend les maisons individuelles, les maisons jumelées, les maisons en rangée qu'elles soient occupées par le propriétaire ou en location. Vérifiez le fonctionnement de vos avertisseurs de fumée au moins une fois par mois et remplacez les piles de rechange une fois par année.

Le Conseil public du commissaire des incendies sur la sécurité-incendie du commissaire des incendies a veillé au lancement du programme Avertis pour la vie, un programme provincial relatif aux avertisseurs de fumée à la maison. Le programme consiste au contrôle de sécurité par les services d'incendie et l'offre de détecteurs de fumée, de piles et de détecteurs de monoxyde de carbone pour les résidents dans leur collectivité. Les produits de ce programme servent à appuyer le Programme de prévention des incendies criminels destinés aux enfants et autres programmes éducatifs. Pour les personnes ayant des limitations physiques ou qui éprouvent de la difficulté à se souvenir de changer les piles d'un détecteur de fumée conventionnel, le programme offre un détecteur de fumée d'une durée de dix ans. Ce détecteur est alimenté par une pile au lithium qui porte une garantie de dix ans.

Les personnes âgées, leur famille et les fournisseurs de soins devraient prendre du temps pour effectuer un contrôle de sécurité dans la maison, le logement ou la chambre. Les services d'incendie municipaux apportent de l'aide et de l'assistance et font des présentations auprès des groupes de personnes âgées et à l'occasion d'événements communautaires.

Pour de plus amples renseignements concernant les programmes d'éducation publique, les renseignements sur la sécurité-incendie, les brochures et les conseils, informez-vous auprès de votre service d'incendie local :

Bureau du commissaire des incendies
416 325-3100

Courriel : infor@firesafetycouncil.com
www.firesafetycouncil.com

15.6 Prévention des chutes

Les chutes constituent la cause principale de blessure chez les personnes âgées et près de la moitié des accidents se produisent à la maison. Le tiers des personnes âgées de 65 ans et plus subissent une chute chaque année. Bien que de nombreuses personnes ne soient pas conscientes des mesures à prendre pour

prévenir les chutes, celles-ci représentent le risque pour la santé qui peut le plus être évité au sein de la population canadienne âgée.

Risques

L'**ostéoporose** est une maladie qui cause l'amincissement et la fragilisation des os et peut mener à un risque accru de fractures. Les personnes dont les os sont fragiles sont plus susceptibles de se fracturer un os si elles tombent.

Au moins 80 p. cent des fractures subies chez les personnes de 60 ans et plus sont attribuables à l'ostéoporose et entre 70 et 90 p. cent des fractures de hanche sont attribuables à l'ostéoporose.

Même si aucune cause d'ostéoporose n'a pu être déterminée, être âgé de 65 ans et plus est considéré comme étant un facteur de risque important. Bien que l'ostéoporose soit plus fréquente chez les femmes, au moins un homme sur huit âgé de plus de 50 ans est également atteint de la maladie.

Pour en apprendre davantage sur la façon de « bien vivre » avec l'ostéoporose, pour obtenir des renseignements sur la façon de réduire votre risque de chutes et de fractures, ainsi que des conseils au quotidien :

Ostéoporose Canada
1 800 463-6842
www.osteoporosis.ca

Ateliers de formation et documents d'information

Le **Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario** s'engage à informer les personnes âgées au sujet du vieillissement en santé et, dans le cadre de son engagement, à offrir de nombreux ateliers d'information sur divers sujets, dont la prévention des chutes. L'atelier est un programme d'une durée d'une heure conçu dans le but d'offrir des renseignements pratiques ainsi que des outils afin d'aider à prévenir les chutes et les blessures graves qu'elles peuvent causer.

Pour de plus amples renseignements au sujet de l'organisation d'un atelier sur la prévention des chutes au sein de votre collectivité :

Ligne Info – personnes âgées
1 888 910-1999
Courriel : infoseniors@ontario.ca

L'Agence de la santé publique du Canada a produit un guide de sécurité des personnes âgées intitulé *Chez soi en toute sécurité*. Il présente des idées sur la

façon de prévenir les blessures au sein de votre habituation et à l'extérieur et offre de l'information sous forme de listes, de fiches de renseignements, de conseils et de ressources.

Vous POUVEZ éviter les chutes! est un guide axé sur la façon dont les personnes âgées peuvent prévenir les chutes en effectuant les adaptations nécessaires à leur domicile pour le rendre plus sécuritaire et à leur style de vie en mangeant mieux et en ayant une vie active et en utilisant les aides fonctionnelles pour faciliter les activités de tous les jours.

Les personnes âgées sont plus à risque de faire une chute dans l'escalier que les adultes plus jeunes et ont tendance à subir des blessures plus graves. En fait, les personnes âgées de 65 ans et plus comptent pour 70 p. cent des décès occasionnés par une chute dans un escalier.

Une liste d'une page propose les 12 règles d'or pour assurer la sécurité des personnes âgées dans les escaliers en y soulignant les dangers communs et les bonnes façons d'organiser les escaliers et de les utiliser.

Le dépliant intitulé *Les chutes... victime ou témoin, sachez comment réagir* présente des images détaillées de ce qu'il faut faire en cas de chute lorsque vous pouvez vous relever; ce qu'il faut faire en cas de chute lorsque vous ne pouvez pas vous relever; et ce qu'il faut faire si vous êtes témoin d'une chute et les étapes à suivre pour apporter votre aide.

Le *Rapport sur les chutes des aînés au Canada (2005) a été conçu afin d'appuyer les efforts de recherche, d'élaboration de programmes* et de politiques visant la réduction des chutes et des blessures liées aux chutes chez les personnes âgées. Ce rapport a été préparé en vue de soutenir les efforts de tous ceux et celles qui travaillent dans la recherche, les programmes et les politiques en matière de prévention des chutes. Il présente une analyse exhaustive de données nationales, pour les Canadiennes et les Canadiens de 65 ans et plus, sur les blessures et les décès liés aux chutes, ainsi que des données probantes sur les facteurs de risque et sur les meilleures pratiques de prévention des chutes chez les personnes âgées vivant dans la collectivité ou en établissement.

Pour des renseignements supplémentaires :

Agence de la santé publique du Canada
Division du vieillissement et des aînés
613 952-7606
www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines

Anciens Combattants Canada offre un éventail de fiches de renseignements afin d'informer les personnes âgées, les anciens combattants, leur famille et les fournisseurs de soins de nombreuses façons de prévenir les chutes. On peut trouver ces fiches de renseignements à l'adresse suivante :

www.vac-acc.gc.ca/clientele/sub.cfm?source=sante/chutes-prevention/fiches

16 Soins de longue durée

16.1 Tour d'horizon des options de soins **238**

16.2 Services de soutien à domicile et services de soutien communautaire **238**
- Services à domicile par des professionnels de la santé 239
- Services de soins personnels et de soutien 239
- Services d'aide familiale 239
- Services de soutien communautaire 240

16.3 Services et soins en résidence ou en établissement **240**
- Logements avec services de soutien 241
- Maisons de retraite 241
- Foyers de soins de longue durée 242

16.4 Foyers de soins de longue durée **242**
- Admission 243
- Tarifs d'hébergement 243
- Services 244
- Droits des résidents 245
- Normes 245
- Plaintes 246
- Conseils des résidents 246
- Ontario Association of Residents' Councils 247
- Conseils des familles 247

16 Soins de longue durée

16.1 Tour d'horizon des options de soins

Un grand nombre de services sont offerts aux personnes de tous âges pour une période de temps prolongée.

Ces services peuvent parfois vous être offerts à la maison ou dans votre collectivité. En d'autres temps, les soins sont offerts dans des établissements comme les foyers de soins de longue durée (aussi connus sous le nom de « maison de soins infirmiers » ou « foyer pour personnes âgées »), une maison de retraite ou un ensemble de logements avec services de soutien.

Les besoins peuvent changer graduellement ou, parfois, du jour au lendemain. Dans certains cas, il faut du temps pour trouver la bonne combinaison de foyer et de services de soutien ou pour trouver l'endroit qui offrira tous les soins que vous recherchez. Il est préférable de se préparer pour être bien informé des différentes solutions.

Pour de nombreuses personnes, la famille et les amis constituent une importante source de soutien. Selon la situation, il se peut que vous puissiez combler vos besoins, en tout ou en partie, grâce au soutien de votre famille et de vos amis. Souvent, les gens utilisent une part d'aide provenant de personnes qu'ils connaissent et ajoutent l'aide de fournisseurs ou d'organismes de services.

16.2 Services de soutien à domicile et services de soutien communautaire

Les services de soutien à domicile ou de soutien communautaire peuvent vous aider à gérer vos propres soins à la maison. Vous pouvez profiter de ces services de façon individuelle ou en combinant plusieurs services.

Renseignez-vous tout d'abord auprès de votre Centre d'accès aux soins communautaires pour savoir si vous êtes admissible à des services subventionnés par le gouvernement. Le Centre d'accès aux soins communautaires assurera la coordination de votre demande de services et choisira un organisme fournisseur de services pouvant répondre à vos besoins.

Il existe quatre types principaux de services de soutien à domicile et de services de soutien communautaire :

Services à domicile par des professionnels de la santé

Les services à domicile offerts par des professionnels de la santé permettent de profiter de soins à la maison. Ces services incluent des visites pour évaluer vos besoins, planifier vos soins et offrir des soins. Les fournitures et l'équipement nécessaires à ces services peuvent également être inclus. Parmi les professionnels de la santé offrant des services à domicile, on retrouve des infirmières et infirmiers, des physiothérapeutes, des ergothérapeutes, des travailleuses sociales et travailleurs sociaux, des orthophonistes, ainsi que des diététiciennes et diététiciens.

Services de soins personnels et de soutien

Les expressions « soins personnels » et « soutien de la personne » englobent différentes formes d'aide que vous pouvez obtenir pour l'accomplissement des activités essentielles de la vie quotidienne et le maintien de votre bien-être physique. Les professionnels qui assurent ce type de services portent des titres divers, notamment préposée ou préposé aux services de soutien à la personne, aide soignante ou aide soignant, préposée ou préposé aux soins personnels ou encore aide aux services à la personne. Dans tous les cas, il s'agit d'une personne qui se rend à votre domicile pour vous aider dans vos activités ou qui veille à votre sécurité pendant que vous poursuivez vos activités.

Ces activités sont notamment les suivantes :

- votre toilette, y compris la douche ou le bain, l'hygiène buccale, les shampoings et la coiffure, les soins préventifs de la peau ou encore les soins réguliers des mains et des pieds
- votre installation dans votre lit, un fauteuil ou un véhicule
- votre habillage et déshabillage
- la prise de vos repas
- vos besoins d'élimination
- l'accompagnement à des rendez-vous

Services d'aide familiale

Les services d'aide familiale ont pour but d'améliorer votre confort et votre sécurité à domicile. Ils comportent une assistance aux activités ordinaires, telles que la planification et la préparation des repas, les achats, les petites corvées ménagères, y compris le lavage, le règlement de vos factures ou encore vos transactions bancaires.

Services de soutien communautaire

Les services de soutien communautaire peuvent prendre des formes très variées, y compris la livraison de repas, les transports, la relève des soignantes et des soignants, les programmes de jour pour adultes, les programmes d'activités sociales et de loisirs, les vérifications ponctuelles pour s'assurer que tout va bien, etc. Les services de soutien communautaire sont là pour assurer votre autonomie et votre sécurité tant que vous vivez à la maison. Vous pouvez les obtenir chez vous ou à divers endroits dans la collectivité. Les organismes fournisseurs de ces services sont aussi bien des organismes à but lucratif qu'à but non lucratif.

Ces services sont notamment les suivants :

- vérifications ponctuelles et visites amicales
- transport pour se rendre à des rendez-vous ou s'adonner à d'autres activités essentielles
- livraison de repas à domicile
- repas collectifs, dîners-rencontres ou ramassage-repas, pour profiter d'un bon repas en collectivité
- services de relève des soignantes et des soignants (pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter le chapitre Prestation de soins)
- programmes de jour pour adultes leur permettant de s'adonner à des activités sociales ou thérapeutiques à l'extérieur du domicile
- séjours de courte durée dans un foyer de soins de longue durée
- soins des pieds
- programmes d'activités sociales et de loisirs
- entretien ménager et réparation domiciliaire (comme des travaux de réparation et d'entretien), déblaiement de la neige, nettoyage de vos fenêtres ou dépannage en cas de panne d'électricité et de problème de plomberie

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des CASC, ou pour connaître l'emplacement d'un CASC près de chez vous :

Ligne Info – personnes âgées
1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559
www.310casc.ca

16.3 Services et soins en résidence ou en établissement

Les services et soins en résidence ou en établissement, selon le cas, permettent aux personnes intéressées d'emménager dans un endroit qui leur apporte le type de logement ou d'hébergement et le degré de soutien dont elles ont besoin.

Logements avec services de soutien

Les logements avec services de soutien s'adressent aux personnes âgées capables de vivre de façon autonome à l'aide d'une quantité minimale ou moyenne de services de soins personnels et de soutien de la personne.

Si vous recherchez :

- votre propre logement, à proximité d'autres personnes ayant un style de vie ou des intérêts similaires aux vôtres
- un logement locatif avec la possibilité d'un loyer subventionné
- des services de soins personnels subventionnés par le gouvernement
- la disponibilité 24 heures sur 24 de services de soins personnels et de soutien
- d'autres services facultatifs (p. ex., des repas ou des activités sociales)

Si vous n'avez pas besoin de la disponibilité immédiate ou permanente (24 heures sur 24) de services de soins infirmiers ni de services de santé spécialisés, le logement avec service de soutien pourrait être la solution pour vous.

Veuillez consulter le chapitre Logement pour obtenir de plus amples renseignements concernant les logements avec services de soutien.

Maisons de retraite

Les maisons de retraite sont des ensembles domiciliaires privés offrant des logements locatifs aux personnes âgées capables de vivre de façon autonome avec une quantité minimale ou moyenne de services de soins personnels et de soutien de la personne. Les maisons de retraite sont entièrement financées à partir des recettes tirées des loyers et autres frais que payent leurs résidentes et résidents.

Si vous recherchez :

- votre propre chambre ou logement, à proximité d'autres personnes ayant un style de vie ou des intérêts similaires aux vôtres
- un logement locatif accessible en fauteuil roulant
- d'autres services facultatifs (p. ex., des repas ou des activités sociales)
- un milieu de vie pouvant s'adapter aux changements susceptibles d'intervenir dans vos besoins en matière de soins personnels

Si vous n'avez pas besoin de subvention pour payer votre loyer ainsi que les services ou les soins dont vous pourriez avoir besoin, ni de la disponibilité 24 heures sur 24 de services de soins infirmiers, ni d'autres services de santé spécialisés, un hébergement dans une maison de retraite pourrait être la solution pour vous.

Veuillez consulter le chapitre intitulé Logement pour obtenir de plus amples renseignements concernant les maisons de retraite.

Foyers de soins de longue durée

Les foyers de soins de longue durée sont des maisons spécialement conçues pour accueillir des personnes qui nécessitent à la fois la disponibilité à toute heure de services de soins infirmiers et un milieu de vie sécuritaire. On se réfère parfois à ces foyers de soins régis par le gouvernement avec les termes : maisons de soins infirmiers, foyers municipaux pour personnes âgées ou foyers de bienfaisance pour personnes âgées. Les résidents payent pour l'hébergement et les soins sont subventionnés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Si vous recherchez :

- la disponibilité 24 heures sur 24 de services de soins infirmiers et d'un niveau élevé de services de soins personnels
- un milieu de vie pouvant s'adapter aux changements susceptibles d'intervenir dans vos besoins en matière de soins de santé, où vous pourrez bénéficier d'une surveillance constante pour votre propre sécurité
- des services de soins infirmiers et de soins personnels subventionnés
- la possibilité d'un hébergement subventionné

Si vous n'avez pas besoin de services hospitaliers 24 heures sur 24, un hébergement dans un foyer de soins de longue durée pourrait être la solution pour vous.

16.4 Foyers de soins de longue durée

Les foyers de soins de longue durée sont financés et réglementés par le gouvernement provincial. On s'y réfère parfois en utilisant les termes : maisons de soins infirmiers, foyers municipaux pour personnes âgées ou foyers de bienfaisance pour personnes âgées.

Les maisons de soins infirmiers sont réglementées par le gouvernement provincial et sont assujetties aux dispositions de la *Loi sur les maisons de soins infirmiers*. Elles peuvent être exploitées par des entreprises sans but lucratif ou à but lucratif et être à propriétaire unique ou faire partie d'une chaîne d'établissements.

Tous les foyers municipaux pour personnes âgées sont sans but lucratif. En vertu de la *Loi sur les foyers pour personnes âgées et les maisons de repos*, bon nombre de municipalités sont tenues d'offrir un foyer municipal pour personnes âgées. Les grandes municipalités en comptent parfois plus d'un.

Les foyers de bienfaisance pour personnes âgées sont exploités par des entreprises sans but lucratif aux termes de la *Loi sur les établissements de bienfaisance*. Ils sont détenus et gérés par des groupes religieux, communautaires ou culturels.

Tous les foyers de soins de longue durée sont assujettis aux mêmes normes provinciales en ce qui a trait aux soins et aux services ainsi qu'aux frais exigés des personnes âgées.

Admission

La ou le gestionnaire de cas du Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) détermine si une personne est admissible à demeurer dans un foyer de soins de longue durée. Le CASC établit également les critères de priorité pour les admissions et gère la liste d'attente pour les places vacantes dans les foyers de soins. Une requérante ou un requérant peut préciser jusqu'à trois foyers de soins de longue durée qu'il ou elle préfère.

Si la personne ne répond pas aux critères d'admissibilité à un foyer de soins de longue durée, le ou la gestionnaire de cas peut lui fournir des renseignements sur les options qui s'offrent à elle.

Vous devez d'abord vous adresser à votre CASC local pour obtenir des précisions sur les critères d'admissibilité à un foyer de soins de longue durée et sur la façon de présenter une demande d'admission. Le personnel du CASC vous exposera les options qui s'offrent à vous et vous aidera au besoin à trouver une place dans un foyer de soins de longue durée. Pour obtenir de plus amples renseignements à propos des CASC ou pour connaître l'emplacement d'un CASC près de chez vous :

Ligne Info – personnes âgées
1 888 910-1999
ATS : 1 800 387-5559
www.310casc.ca

Pour consulter une liste de foyers de soins de longue durée dans votre collectivité :

http://publicreporting.ltchomes.net/fr-ca/default.aspx

Tarifs d'hébergement

Le gouvernement de l'Ontario prend en charge tous les services infirmiers et les soins personnels dispensés aux personnes vivant dans les foyers de soins de longue durée. Les résidents de ces établissements prennent en charge leurs frais d'hébergement. L'expression « hébergement avec services privilégiés » désigne une chambre privée ou semi-privée ainsi que des caractéristiques particulières.

L'expression « hébergement avec services de base » désigne une chambre ordinaire d'un établissement.

La contribution des résidents au coût de leur hébergement est appelée leur « quote-part ».

Deux expressions sont utilisées pour désigner la durée d'un séjour dans un foyer :

- séjour de longue durée s'entend d'un séjour d'une durée indéterminée
- séjour de courte durée s'entend d'un séjour temporaire dans un foyer de soins. Une personne peut y passer au maximum 90 jours par année. Il y a deux formes de séjours de courte durée :
  - Le service de répit à la personne responsable des soins pour lui permettre de prendre une pause de sa tâche
  - Le service de soins de soutien offre à la résidente ou au résident le soutien nécessaire pour reprendre forces et confiance, généralement à la suite d'un séjour à l'hôpital

Le tarif d'hébergement maximal qui peut être demandé à une résidente ou un résident est établi par la province par voie réglementaire. Les tarifs d'hébergement sont habituellement fixés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée le 1er juillet de chaque année. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de la quote-part, veuillez consulter la page Web suivante :

www.health.gov.on.ca/french/publicf/programf/ltcf/15_facilitiesf.html#3

Les résidents des foyers de soins de longue durée peuvent décider d'acheter d'autres services que ceux offerts par l'établissement (p. ex., télévision par câble, téléphone personnel et service de coiffeur ou de barbier). Les résidents qui décident d'acheter ces services doivent donner leur accord au préalable. Un foyer de soins ne peut pas faire payer ce genre de service à une résidente ou un résident sans d'abord avoir obtenu son consentement par écrit.

Services

Les foyers de soins sont conçus de manière à offrir une ambiance chaleureuse au sein de laquelle chaque résidente et chaque résident se sentent à l'aise et en sécurité. Les foyers de soins de longue durée ont tous une salle à manger et des salles de séjour communes. Certains ont aussi un coin salon, une boutique de confiserie et d'articles divers, un salon de coiffure, une chapelle, un jardin, ainsi que d'autres installations.

Tous les foyers de soins de longue durée offrent une surveillance permanente et l'accès à des soins infirmiers 24 heures sur 24.

Les autres éléments automatiquement offerts à tous les résidents sont les suivants :

- Le mobilier élémentaire (p. ex., un lit et une chaise), les repas (adaptés au besoin à tout régime alimentaire spécial), la literie et la blanchisserie, les articles d'hygiène personnelle, les fournitures chirurgicales ou médicales et les appareils ou accessoires fonctionnels courants (p. ex., une marchette ou un fauteuil roulant pour un usage occasionnel), les services d'entretien ménager, les services de pastorale, des activités sociales et récréatives, l'administration des médicaments et une assistance avec les activités de la vie quotidienne
- L'accès 24 heures sur 24 à des services de soins infirmiers et de soins personnels, de même qu'à un médecin ou d'autres professionnels de la santé
- Les foyers doivent mettre au point pour chacun de leurs résidents un programme de soins qui esquisse les besoins de la personne concernée et le niveau de services qui lui sont offerts. Ils seront tenus de passer ce programme en revue au moins une fois par trimestre et de le modifier, le cas échéant, si les besoins ont changé

Droits des résidents

Les résidents des foyers de soins de longue durée méritent d'être soignés avec respect et compassion. Ils peuvent et doivent s'attendre à ce que leur vie soit exempte de mauvais traitements et de négligence.

Les foyers de soins de longue durée sont tenus d'afficher dans l'établissement la *Déclaration des droits des résidents*, en français, en anglais et en version imprimée en gros caractères, dans des endroits facilement accessibles aux résidents ou à leurs mandataires spéciaux.

Au moment de son admission au foyer de soins, la résidente ou le résident (ou son mandataire spécial reçoit un exemplaire de la Déclaration des droits des résidents ainsi que les renseignements voulus sur la façon d'obtenir de l'information, de signaler ses préoccupations, de présenter des plaintes ou de recommander des changements au fonctionnement et aux services de l'établissement (sans crainte de faire l'objet de mesures de contrainte, d'ingérence, de coercition, de discrimination ou de représailles).

Normes

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée établit les exigences minimales en matière de soins et de services aux résidents. Tous les exploitants de foyers de soins de longue durée doivent satisfaire à ces normes et politiques. Le gouvernement procède à des inspections annuelles pour assurer que chaque foyer de soins à long terme satisfait aux normes. Cette inspection annuelle comprend aussi une visite sur place au cours de laquelle un conseiller-inspecteur s'entretient

avec les résidents et les membres de leurs familles, les fournisseurs de soins et le personnel administratif de chaque maison. Ils tiennent compte des normes visant les soins aux résidents, des interactions entre les résidents et le personnel, du milieu physique ainsi que des programmes et des services qui y sont offerts.

Plaintes

Si un problème survient et qu'il ne peut se résoudre auprès de l'administrateur du foyer, il existe un système pour déposer une plainte au sujet d'un foyer de soins de longue durée.

Tout membre du public — un membre de la famille d'un résident, un employé d'une maison ou toute autre personne — peut déposer une plainte au sujet d'un foyer de soins de longue durée. Toutes les plaintes font l'objet d'une enquête. Pour le gouvernement et son personnel, les plaintes demeurent strictement confidentielles.

Si vous avez des inquiétudes et que vous désirez déposer une plainte au sujet d'un foyer de soins de longue durée, il existe un numéro sans frais, prévu à cet effet, que vous pouvez joindre tous les jours entre 8 h 30 et 19 h :

Ligne ACTION des Soins de longue durée
1 866 434-0144

Vous pouvez également envoyer une lettre de plainte à l'adresse suivante :

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité
55, avenue St. Clair Ouest, 8e étage, bureau 800
Toronto (Ontario) M4V 2Y7

Conseils des résidents

Les foyers de soins de longue durée sont tenus (lorsque leurs résidents le demandent) de créer des conseils ou des comités de résidents. Chaque résident a l'occasion de siéger à ces conseils. L'objectif consiste à encourager les résidents à faire part de leurs idées, de leurs suggestions et de leurs préoccupations sur tous les aspects du fonctionnement des foyers de soins de longue durée, et ce, dans le but de favoriser l'établissement de bonnes relations entre les résidents, les employés et les bénévoles. Bien que tous les conseils des résidents aient ces objectifs en commun, chacun d'entre eux est unique lorsqu'il s'agit de satisfaire les besoins de ses membres, des résidents de l'établissement.

Ontario Association of Residents' Councils

Les objectifs principaux de l'Ontario Association of Residents' Councils (OARC) sont les suivants : offrir un soutien aux conseils des résidents, être le porte-parole de tous les résidents, faire la promotion des normes en matière de soins, influencer la législation et assurer que les résidents de foyers de soins de longue durée conservent leur autonomie, leur vie privée et leur dignité.

L'OARC est dirigée par un conseil d'administration dont les membres sont tous résidents de foyers de soins de longue durée élus par les membres à travers Ontario.

Ontario Association of Residents' Councils
351, rue Christie, bureau C217
Toronto (Ontario) M6G 3C3

1 800 532-0201
Courriel : info@ontarc.com
www.ontarc.com
(en anglais seulement)

Conseils des familles

De nombreux foyers de soins de longue durée comptent un conseil des familles actif. Il s'agit d'un groupe autonome, composé de membres de la famille et d'amis des résidents, qui offre un cadre de soutien mutuel, d'information, d'éducation et de défense des intérêts. Bien que tous les conseils des familles aient ces objectifs en commun, chacun d'entre eux est unique lorsqu'il s'agit de satisfaire les besoins de ses membres, des résidents et de l'établissement.

1 888 283-8806
www.familycouncils.net (en anglais seulement)

17 Transport

17.1 Conducteurs **250**
Cours de conduite de la CAA pour conducteurs âgés 250
55 ans au volant 251
Drive Wise 251
Bureaux d'immatriculation et de délivrance des permis de conduire 251
Centres d'examen de conduite 252
Programme d'information de groupe des conducteurs âgés 252
InfoCentre pour les conducteurs 252
Bureaux régionaux de l'établissement du calendrier 252
Permis de stationnement accessible 253

17.2 Solutions de rechange à la conduite automobile **255**
Points à surveiller 255
Solutions de rechange 255
Chercher conseil 256

17.3 Véhicules **256**
Trousse d'information sur les véhicules d'occasion 256
Air pur Ontario 256
Programme d'adaptation des habitations et des véhicules 257

17.4 Services de transport en commun **257**
GO Transit 258

17 Transport

17.1 Conducteurs

De nos jours, pouvoir se déplacer s'avère important pour les personnes âgées. Prendre de l'âge ne signifie pas qu'il faut arrêter de conduire. Personne ne perd son permis de conduire du seul fait de son âge.

Les personnes âgées sont nombreuses à modifier leurs habitudes de conduite pour pallier les changements associés au vieillissement.

Il existe divers cours de conduite qui peuvent aider les personnes âgées à mettre en œuvre des stratégies pour faire face aux changements associés au vieillissement. L'Ontario possède une politique de renouvellement de permis spécialement conçue pour les personnes âgées de 80 ans ou plus afin de les aider à conduire prudemment et à demeurer plus longtemps autonomes dans leurs déplacements.

Cours de conduite de la CAA pour conducteurs âgés

L'Association canadienne des automobilistes offre aux personnes âgées de l'Ontario un atelier de formation en classe de trois heures suivi d'une heure d'évaluation en automobile. Cette formation vous permettra de réviser les nouveautés en matière de règles et de règlements, de revoir les conseils de conduite préventive, de discuter des moyens à prendre pour éviter les situations à risque élevé, d'être plus conscient des effets de l'âge sur le physique, de connaître des façons de compenser ces effets et de conserver votre autonomie plus longtemps, vous permettant ainsi d'assurer votre sécurité ainsi que celle des gens qui vous entourent.

Cours de conduite de la CAA pour conducteurs âgés
Cours de conduite de la CAA
Association canadienne des automobilistes (CAA) Centre-Sud de l'Ontario
60, rue Commerce Valley Est
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

1 800 268-3750
Téléc. : 416 223-8442
Courriel : driver@caasco.ca
www.caasco.com/drivertraining
(en anglais seulement)

55 ans au volant

Le cours 55 ans au volant est offert par le Conseil canadien de la sécurité, un organisme non gouvernemental à but non lucratif. Ce cours de conduite national destiné aux personnes âgées de 55 ans et plus a été introduit en 1982. Son objectif consiste à aider les personnes âgées à conserver leur autonomie et tous leurs privilèges de conductrices et de conducteurs.

Le cours 55 ans au volant se donne sur six heures et s'offre généralement en deux ou trois séances. Il est donné par un instructeur certifié par le Conseil canadien de la sécurité. Ce cours comporte des frais.

55 ans au volant
Conseil canadien de la sécurité
1020, place Thomas Spratt
Ottawa (Ontario) K1G 5L5

613 739-1535, poste 227
Courriel : csc@safety-council.org
www.safety-council.org/fre

Drive Wise

Drive Wise est un séminaire gratuit de formation à la conduite à l'intention des conductrices et des conducteurs âgés. Il est offert par la Police provinciale de l'Ontario ainsi que d'autres services de police.

Drive Wise donne aux participants toute une série de conseils, de suggestions et de stratégies qui permettent d'éviter la plupart des causes probables d'accidents et d'incidents qui sont le lot des Canadiennes et des Canadiens âgés sur la route. Drive Wise dispense également des conseils importants sur ce qu'il faut faire en cas de collision.

Ce séminaire de 45 minutes est suivi d'une période de questions riche en information. Il n'en coute rien pour suivre ou pour organiser une présentation Drive Wise.

Drive Wise
a/s de CARP, A New Vision of Aging for Canada
27, rue Queen Est, bureau 702
Toronto (Ontario) M5C 2M6

416 398-8257
Courriel : drivewise@50plus.com

Bureaux d'immatriculation et de délivrance des permis de conduire

Un Bureau d'immatriculation et de délivrance des permis de conduire est un bureau indépendant qui offre tous les produits et services ordinaires en matière d'immatriculation et de permis de conduire au nom de ServiceOntario, tel que le

renouvellement des permis de conduire et des vignettes de véhicule.

Pour connaître les adresses des bureaux dans votre collectivité :

ServiceOntario
1 800 267-8097
ATS : 1 800 268-7095
www.ontario.ca/fr/services_for_residents/STEL02_0308050

Centres d'examen de conduite

Les Centres d'examen de conduite offrent tous les services concernant l'examen de conduite comme les tests écrits et sur la route pour toutes les catégories de permis.

Pour prendre rendez-vous pour un examen pratique :

TestauVolant
1 888 570-6110
www.drivetest.ca

Programme d'information de groupe des conducteurs âgés

À l'âge de 80 ans, votre permis de conduire devra être renouvelé aux deux ans plutôt qu'aux cinq ans. Par l'entremise du Programme de renouvellement des permis de conduire des conducteurs âgés, un conducteur âgé de 80 ans ou plus doit subir un examen de la vue et un test de vérification des connaissances. On doit examiner son dossier de conduite et il est tenu de participer à une séance d'information collective. Certains conducteurs devront également subir un examen pratique sur la route.

InfoCentre pour les conducteurs

Si vous avez des questions au sujet de votre permis de conduire ou si vous désirez en apprendre davantage sur le Programme de renouvellement des permis de conduire des conducteurs âgés :

1 800 387-3445
ATS : 1 866 471-8929
www.mto.gov.on.ca/french/dandv/driver/senior/renewal80.shtml

Bureaux régionaux de l'établissement du calendrier

Si vous recevez un avis vous demandant de vous présenter à une séance de formation de groupe, vous devez appeler le bureau de l'établissement du calendrier de votre localité afin de fixer un rendez-vous. Lors de l'appel, assurez-vous d'avoir en main votre numéro de permis de conduire. Les numéros de téléphone à joindre sont les suivants :

Sud-Ouest de l'Ontario : 1 888 276-7885
Centre de l'Ontario : 1 800 396-4233
Est de l'Ontario : 1 800 701-2171
Nord de l'Ontario : 1 800 461-9548

Permis de stationnement accessible

Le Permis de stationnement accessible est délivré aux particuliers et autorise le véhicule dans lequel il est affiché à se garer dans une place de stationnement accessible réservée. Le titulaire du permis doit s'être déplacé avec le véhicule garé dans la place de stationnement accessible et le permis doit être visiblement placé sur le tableau de bord ou sur le pare-soleil du véhicule. Le titulaire du permis peut l'utiliser dans tout véhicule servant à ses déplacements. Le Permis de stationnement accessible est gratuit. Le gouvernement délivre quatre types de permis qui correspondent à un code de couleurs : le permis permanent (bleu), le permis temporaire (rouge), le permis de voyageur (mauve) et le permis d'entreprise (vert).

Pour avoir le droit d'obtenir un Permis de stationnement accessible, un professionnel de la santé doit attester que l'auteur de la demande présente un ou plusieurs des problèmes de santé suivants :

- ne peut marcher sans l'aide d'une autre personne ou d'un appareil orthopédique, d'une canne, d'une béquille, d'une prothèse d'un membre inférieur ou d'autres accessoires fonctionnels similaires ou doit utiliser un fauteuil roulant
- souffre d'une maladie pulmonaire faisant en sorte que le volume expiratoire maximal à la seconde est inférieur à un litre
- a besoin d'un appareil d'oxygénothérapie portatif
- a un déficit cardiovasculaire de classe III ou IV, selon les normes de l'American Heart Association, ou de classe III ou IV, selon les normes de la Société canadienne de cardiologie
- marche avec beaucoup de difficulté du fait d'un trouble arthritique, neurologique, musculo-squelettique ou orthopédique
- a une acuité visuelle de 20/200 ou moins dans le meilleur œil, avec ou sans verre correcteur, ou le diamètre maximal du champ de vision de ses deux yeux est de 20 degrés ou moins
- a un trouble de santé ou une limitation fonctionnelle qui limite grandement sa mobilité

Les médecins, chiropraticiens, infirmiers praticiens autorisés (catégorie avancée), physiothérapeutes, ergothérapeutes, podologues et podiatres peuvent témoigner de l'état de santé de l'auteur de la demande sur la demande de permis.

Permis permanent
Un permis permanent (bleu) sera valide pendant cinq ans. Tous les permis actuels de stationnement pour personnes handicapées sont valides jusqu'à leur date d'expiration. À l'échéance du permis, l'auteur de la demande devra répondre aux nouveaux critères du programme.

Si le titulaire n'est plus admissible à un Permis de stationnement accessible en raison de l'amélioration de son état de santé, ou si une personne se trouve en possession d'un Permis de stationnement accessible valide délivré au nom d'une personne décédée, le permis doit être retourné à l'adresse suivante :

ServiceOntario
Section du renouvellement des permis
C. P. 9800
Kingston (Ontario) K7L 5N8

Permis temporaire
On délivre un permis temporaire (rouge) si l'on prévoit que l'incapacité durera entre deux et douze mois, sans être considérée comme permanente. Ce permis n'est pas renouvelable.

Permis de voyageur
Un permis de voyageur (mauve) est valide pour une période maximale d'un an. Il est délivré et renouvelé uniquement sur demande. Ce permis doit être affiché sur le tableau de bord ou sur le pare-soleil du véhicule dans tous les aéroports de l'Ontario. Le titulaire du permis doit voyager avec son permis ordinaire.

Permis d'entreprise
Un permis d'entreprise (vert) est valide pour une période maximale de cinq ans. On le délivre aux entreprises et organismes sans but lucratif qui possèdent ou louent des véhicules destinés au transport de personnes qui, d'après les critères d'admissibilité du ministère, présentent une incapacité physique.

Les demandeurs peuvent télécharger et imprimer la demande de permis de stationnement accessible à partir du site Web du ministère à l'adresse :

www.mto.gov.on.ca/french/dandv/vehicle/app.pdf

On peut se procurer une demande de permis dans un Bureau d'immatriculation et de délivrance des permis de conduire. Pour recevoir une demande par la poste :

ServiceOntario
Section du renouvellement des permis
C. P. 9800
Kingston (Ontario) K7L 5N8

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet du programme des permis de stationnement accessible, veuillez communiquer avec l'InfoCentre pour les conducteurs au : 1 800 287-3445.

17.2 Solutions de rechange à la conduite automobile

Il arrive un moment où nous devons songer à limiter la conduite automobile ou à ne plus conduire.

Souvent, une telle décision n'est pas facile à prendre. Nous pouvons utiliser notre voiture pour faire des courses, nous rendre à notre institution financière, à nos rendez-vous ainsi que pour accomplir nos activités sociales et récréatives. Nous ne voulons pas déranger les autres et nous tenons au sentiment d'autonomie que la conduite de la voiture nous procure.

Points à surveiller

De nombreuses personnes réduisent graduellement leur conduite automobile pour l'arrêter tout simplement à un moment donné. D'autres ont plus de difficulté à prendre une décision lorsqu'il est temps de limiter leur conduite automobile. Voici quelques signes avertisseurs qui vous alertent au fait que vous risquez de ne plus être un conducteur sûr et qu'il peut être temps d'examiner les solutions de rechange à la conduite automobile :

1. Suis-je nerveuse ou nerveux au volant?
2. D'autres conducteurs me klaxonnent-ils souvent?
3. Est-ce que j'ai eu un certain nombre d'accrochages et de quasi-collisions?
4. Ma famille et mes amis se soucient-ils de ma conduite automobile?
5. Mes enfants ont-ils confiance lorsque je suis au volant?
6. Ai-je déjà perdu mon chemin en conduisant?
7. Ai-je déjà oublié où je me dirigeais?

Solutions de rechange

Il y a de nombreuses solutions de rechange à la conduite automobile. Trouvez les solutions disponibles dans votre région et commencez par essayer ces options.

Voici quelques exemples :

- Utiliser les autobus, taxis et autres formes de transport en commun
- Demander à des amis et aux membres de la famille de vous conduire à destination
- Posséder un véhicule que d'autres personnes conduiront pour vous
- Utiliser un service de ramassage régulier et sur demande par des minibus ou autobus aux résidences pour personnes âgées et autres groupes

- Utiliser des bons de taxi
- Se rendre à destination à pied
- Profiter des services d'accompagnement que certains groupes de bénévoles peuvent offrir dans votre localité, des groupes comme la Croix-Rouge, la Légion royale canadienne ou un centre pour personnes âgées

Chercher conseil

Préparez-vous à la date à laquelle vous réduirez et ensuite cesserez de conduire votre véhicule. Parlez-en aux membres de votre famille, à vos amis et à votre médecin. Ensemble, ils pourront vous aider à décider de cette date.

17.3 Véhicules

Trousse d'information sur les véhicules d'occasion

Chaque année, en Ontario, plus d'un million de véhicules d'occasion changent de propriétaire. Pour aider les consommateurs dans leurs décisions, le gouvernement de l'Ontario a introduit la *Trousse d'information sur les véhicules d'occasion (TIVO).* Si vous vendez un véhicule (automobile, fourgonnette, camionnette, autocaravane ou motocyclette) en Ontario dans le cadre d'une vente entre particuliers, vous devez acheter une TIVO et la montrer aux acheteurs potentiels.

On peut se procurer la TIVO auprès de tous les Bureaux d'immatriculation et de délivrance des permis de conduire de ServiceOntario ou en ligne à l'adresse :

1 800 387-3445
www.ontario.ca/fr/services_for_residents/053287

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'achat, la vente ou le transfert de véhicules usagés, vous pouvez consulter le site Web :

www.mto.gov.on.ca/french/dandv/vehicle/used.shtml

Air pur Ontario

Le programme Air pur Ontario a pour but de vous aider à faire des choix intelligents sur la façon dont vous entretenez et conduisez votre véhicule. Bien entretenir le système d'émissions de votre véhicule contribue à protéger la santé de chacun, de même que l'environnement, en réduisant l'émission de contaminants causant le smog. Air pur Ontario peut également vous faire économiser jusqu'à 10 p. cent de votre consommation annuelle d'essence et vous aider à prolonger la vie de votre véhicule.

En vertu du programme Air pur Ontario pour véhicules légers, la plupart des voitures de passagers, des fourgonnettes, des camionnettes et des véhicules utilitaires sport immatriculés dans la région du programme Air pur Ontario doivent subir une analyse avant la délivrance d'une nouvelle vignette d'immatriculation.

Si votre véhicule requiert une analyse d'émission, un rappel vous sera envoyé dans le cadre de votre demande de renouvellement d'immatriculation.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le programme Air pur Ontario ou pour connaître le plus proche centre d'analyse autorisé capable d'effectuer les tests d'émission et les réparations, veuillez communiquer avec :

Programme Air pur Ontario
1 888 758-2999
www.ene.gov.on.ca/fr/air/driveclean/index.php

Programme d'adaptation des habitations et des véhicules

Le programme offre du financement pour des adaptations de base apportées aux habitations et aux véhicules. Comme elles réduisent les risques pour la sécurité des personnes, ces modifications permettent aux enfants et aux adultes ayant des contraintes de mobilité de continuer à vivre dans leur demeure, de conserver leur emploi et de prendre part à la vie dans la collectivité.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le chapitre Ressources pour personnes âgées handicapées.

17.4 Services de transport en commun

De nombreuses collectivités offrent à leurs résidents des services d'autobus et des services de transport public spécialisés. Les services d'autobus qu'offrent les municipalités sont constitués de véhicules qui parcourent des itinéraires préétablis selon un horaire fixe.

Les services de transport spécialisés à l'intention des personnes âgées et des personnes handicapées utilisent des véhicules équipés d'un monte-charge ou d'une rampe pour les personnes qui utilisent des aides à la mobilité comme un fauteuil roulant ou un triporteur. Par exemple, Wheel-Trans à Toronto, Para Transpo à Ottawa et Handi-Transit à Windsor. Certaines collectivités utilisent des autobus communautaires entièrement accessibles pour offrir à leurs résidents des services de transport sur des itinéraires fixes et souples.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des types de services de transport public qui existent dans votre région, veuillez communiquer avec le bureau du gouvernement de votre localité que vous retrouverez dans l'annuaire téléphonique.

Il est possible que des services de conducteurs bénévoles soient accessibles dans votre localité par l'intermédiaire de la Croix-Rouge, de la Légion royale canadienne ou d'un centre pour personnes âgées.

GO Transit

GO Transit offre un service de transport en commun pour la région du grand Toronto et d'Hamilton dans le sud de l'Ontario avec des services qui s'étendent jusqu'à Niagara Falls and Kitchener-Waterloo à l'ouest; Orangeville, Barrie et Beaverton au nord; Stouffville, Uxbridge et Peterborough au nord-est; et Oshawa et Newcastle à l'est. Il transporte quelque 55 millions de passagers par an.

Les tarifs de GO Transit varient selon la distance parcourue. Les personnes âgées de 65 ans et plus paient la moitié du tarif adulte. Aux personnes âgées, on offre des billets aller simple, des billets pour deux voyages, des laissez-passer journaliers, des titres pour dix voyages, des laissez-passer de groupe et des laissez-passer mensuels.

La majorité des gares ferroviaires de GO Transit sont accessibles aux usagers utilisant des aides à la mobilité comme des fauteuils roulants manuels ou électriques, et à tous ceux et celles qui préfèrent ne pas avoir à monter des marches afin d'accéder au train.

GO Transit
20, rue Bay, bureau 600
Toronto (Ontario) M5J 2W3

1 888 GET ON GO
(1 888 438-6646)
ATS : 1 800 387-3652
Téléc. : 416 869-3525
www.gotransit.com/publicroot/fr/default.aspx

18 Vie active

18.1 Activités communautaires **261**
Vivre pleinement après la retraite 261
Bibliothèques publiques 261

18.2 Arts **262**
Community Arts Ontario 262
Conseil des arts de l'Ontario 262

18.3 Patrimoine **263**
Patrimoine canadien 263
Protégeons le patrimoine ontarien 263
Fiducie du patrimoine ontarien 264
Association des musées de l'Ontario 264
Société historique de l'Ontario 265
La Société d'histoire de Toronto 265
Société d'histoire multiculturelle de l'Ontario 265

18.4 Arbres généalogiques **265**
Projet Canada 150 266

18.5 Attraits provinciaux **267**
Musée des beaux-arts de l'Ontario 267
Collection McMichael d'art canadien 267
Centre des sciences de l'Ontario 267
Jardins botaniques royaux 268
Science Nord 268
Musée royal de l'Ontario 268
Place de l'Ontario 268
Parc historique du Fort William 269
Musée Huronia et Quendat Village 269
Commission des parcs du Niagara 269

18.6 Sport et loisirs **270**
Vie active 270
Guide d'activité physique canadien pour une vie active saine pour les aînés 270
Centres pour aînés 271
Jeux de l'Ontario pour les aînés 271
Organismes provinciaux de sport 271

18.7 Plein air **272**
Parcs Ontario 272
Rabais pour les personnes âgées et les personnes handicapées 272
Installations 272
Véhicules de plaisance 272
Réservation d'un emplacement de camping 273
Conservation Ontario 273
Parcs Canada 274

18.8 Pêche et chasse en Ontario **274**
Pêche 274
Chasse 275

18.9 Ce qu'il faut voir et faire en Ontario **275**
Renseignements sur les voyages et le tourisme en Ontario 275
Centres d'information touristique 276

18.10 Les voyages à l'extérieur de l'Ontario et du Canada **276**
Passeports 276
Visas et cartes de touriste 277
Renseignements sur les services des douanes 277
Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario 278
Association canadienne des Snowbirds 278

18.11 Santé et voyages **278**
Programme de médecine des voyages 278
En voyage à l'extérieur de l'Ontario? Maintenez votre protection d'Assurance-santé de l'Ontario 279
Services assurés – En voyage à l'extérieur de l'Ontario ou du Canada 279
Les voyages à l'extérieur de l'Ontario 279
Les voyages à l'extérieur du Canada 279
Indemnités de déplacement pour services de santé 280
Programme de médicaments de l'Ontario et voyages à l'extérieur de la province 280

18.12 La retraite à l'étranger **281**

18 Vie active

18.1 Activités communautaires

Pour en savoir davantage sur les loisirs et les activités sociales offertes dans votre collectivité, veuillez vous renseigner auprès de l'un des centres communautaires, centres pour personnes âgées, centres d'information communautaire, lieux du culte, services municipaux des parcs et loisirs ou clubs philanthropiques de votre localité (p. ex., YMCA, Rotary, Lions, Légion royale canadienne), dont vous trouverez l'adresse dans l'annuaire téléphonique ou dans votre journal communautaire local.

Vivre pleinement après la retraite

Le gouvernement de l'Ontario a regroupé des renseignements et des services sur sont site Web Événements de la vie. La section Après la retraite comporte des rubriques sur des sujets connexes : Vivre pleinement sa retraite, Les arts, Participation et bénévolat communautaire, Arbres généalogiques, Trouver un emploi, Occasions d'apprendre, Le plein air, Récréation et Voyage.

Pour de plus amples renseignements, visitez la section Événements de la vie sur le site Web du gouvernement de l'Ontario :

ServiceOntario
1 888 745-8888
www.ontario.ca/fr/life_events/after_retirement/007305

Bibliothèques publiques

L'Ontario jouit d'un vaste réseau de bibliothèques publiques et autochtones qui offrent de nombreux services aux personnes âgées et à leur famille, dans un milieu accueillant, accessible et agréable.

On y offre notamment :

- lun accès à Internet par des postes de travail informatiques avec formation sur la navigation Internet
- des documents de référence, sur papier et en format électronique
- des services de référence par des bibliothécaires qualifiés
- le prêt de livres, magazines, disques compacts, cassettes, vidéos et films
- des ateliers sur des sujets tels que la santé et les loisirs, les activités sociales, les cercles littéraires

Les bibliothécaires sont là pour répondre aux questions, faire une demande d'emprunt de livres ou autres documents par le réseau de prêts interbibliothèques et aider à l'utilisation des postes informatiques.

Pour savoir où se trouve la bibliothèque la plus proche, veuillez consulter votre annuaire téléphonique, à la rubrique Bibliothèques, ou consultez le site Web de l'Index des bibliothèques de l'Ontario :

www.culture.gov.on.ca/french/library/oplweb.htm

18.2 Arts

Les arts divertissent et éduquent les gens, et ils renforcent l'économie. Des théâtres aux musées, des festivals aux galeries d'art et de la musique à la danse, la scène artistique et culturelle ontarienne attire des voyageurs provenant de partout au Canada et du monde entier.

Certains organismes locaux des arts offrent des tarifs spéciaux aux personnes âgées, ainsi que des programmes et de la formation spécialement conçus à leur intention.

Community Arts Ontario

Community Arts Ontario est un organisme provincial de services composé d'organismes de services artistiques, de centres culturels, de conseils des arts communautaires, de municipalités, d'artistes et de membres du public offrant leur soutien.

Vous pouvez vous rendre sur leur site Web ou communiquer directement avec l'organisme afin d'obtenir la liste complète des organismes artistiques de l'ensemble de l'Ontario :

Community Arts Ontario
401, rue Richmond Ouest
bureau 354
Toronto (Ontario) M5V 3A4

1 800 806-2302
Courriel : cao@communityartsontario.ca
www.communityartsontario.ca
(en anglais seulement)

Conseil des arts de l'Ontario

On a fondé le Conseil des arts de l'Ontario (CAO) afin de favoriser la création et la production d'œuvres artistiques au profit de toutes les Ontariennes et de tous les Ontariens. Le CAO est dirigé par un conseil d'administration composé de

douze membres bénévoles provenant de différentes régions de la province. Le CAO offre des bourses et des services aux professionnels, aux artistes et aux organisations artistiques de l'Ontario afin de soutenir la formation artistique, les arts communautaires, l'artisanat, la danse, la littérature, les arts médiatiques, les arts multidisciplinaires, la musique, le théâtre et les arts visuels.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet du CAO :

1 800 387-0058
www.arts.on.ca

18.3 Patrimoine

De nombreux organismes de mise en valeur du patrimoine offrent des tarifs spéciaux à l'intention des personnes âgées ainsi que des programmes et des possibilités d'enseignement.

Patrimoine canadien

Le ministère du Patrimoine canadien a la responsabilité des politiques et des programmes nationaux qui font la promotion d'un contenu canadien, encouragent la participation à la vie culturelle et communautaire, favorisent la citoyenneté active, en plus d'appuyer et de consolider les liens qui unissent les Canadiennes et les Canadiens.

Le site Web de Patrimoine canadien est un guichet unique pour un accès Web aux programmes et services du gouvernement en matière de culture, de patrimoine et de loisirs. Si vous êtes à la recherche de programmes gouvernementaux de subvention, de ressources d'apprentissage, de services en ligne, d'événements ou de nouvelles et de publications, c'est l'endroit où démarrer.

Patrimoine canadien
15, rue Eddy
Gatineau (Québec) K1A 0M5

1 866 811-0055
ATS : 1 888 997-3123
Courriel : info@pch.gc.ca
www.pch.gc.ca

Protégeons le patrimoine ontarien

Protégeons le patrimoine ontarien est une série de guides pédagogiques qui expliquent la *Loi sur le patrimoine ontarien*, la *Loi sur l'aménagement du territoire*, l'Initiative des endroits historiques, ainsi que les programmes qui s'y rattachent.

Ces guides sont conçus afin de clarifier le processus de protection du patrimoine en Ontario :

- votre collectivité, votre patrimoine, votre comité
- l'évaluation des biens patrimoniaux
- la désignation des biens patrimoniaux
- les districts de conservation du patrimoine
- les ressources patrimoniales et le processus d'aménagement du territoire

Vous pouvez consulter ces guides en ligne ou en obtenir des exemplaires imprimés :

1 800 668-9938
www.culture.gov.on.ca/french/heritage/Toolkit/toolkit.htm

Fiducie du patrimoine ontarien

La Fiducie du patrimoine ontarien conseille le gouvernement en matière de conservation, de protection et de préservation du patrimoine ontarien allant des immeubles et des sites naturels aux collections et découvertes archéologiques. De plus, elle acquiert et détient des biens en fiducie au profit de la population ontarienne. En outre, elle travaille de pair avec les collectivités pour promouvoir le patrimoine au moyen du Programme de reconnaissance des activités patrimoniales communautaires et du populaire programme Portes ouvertes Ontario.

Fiducie du patrimoine ontarien
10, rue Adelaide Est
Toronto (Ontario) M5C 1J3

416 325-5000
Téléc. : 416 325-5071
Courriel : general-inquiries@heritagetrust.on.ca
www.heritagefdn.on.ca/scripts/home.asp?action=31&P_ID=2&N_ID=1&PT_ID=1&U_ID=0&OP_ID=2

Association des musées de l'Ontario

Découvrez les musées et les programmes communautaires de l'Ontario.

Association des musées de l'Ontario
50, rue Baldwin
Toronto (Ontario) M5T 1L4

416 348-8672
Téléc. : 416 348-0438
Courriel : communications@museumsontario.com
www.museumsontario.com/fr

Société historique de l'Ontario

Découvrez les sociétés historiques et leurs histoires sur les collectivités.

Société historique de l'Ontario
34, avenue Parkview
Toronto (Ontario) M2N 3Y2

416 226-9011
Téléc. : 416 226-2740
www.ontariohistoricalsociety.ca
(en anglais seulement)

La Société d'histoire de Toronto

La Société d'histoire de Toronto met en lumière l'histoire des Ontariens et des Franco-ontariens. Elle veille à la conservation de toutes les catégories de documents historiques et encourage les recherches en histoire.

La Société d'histoire de Toronto
552, rue Church, B.P. 93
Toronto ON M4Y 2E3

416 924-7631
www.sht.ca

Société d'histoire multiculturelle de l'Ontario

La Société travaille de façon déterminée à présenter au plus vaste public possible les avantages de vivre dans une province multiethnique.

Société d'histoire multiculturelle de l'Ontario
43, Queen's Park Crescent Est
Toronto (Ontario) M5S 2C3

416 979-2973
Téléc. : 416 979-7947
Courriel : mhso.mail@utoronto.ca
www.mhso.ca
(en anglais seulement)

18.4 Arbres généalogiques

Si vous désirez explorer votre arbre généalogique, communiquez avec les organismes gouvernementaux et communautaires suivants. Ils pourront vous aider dans vos recherches :

Les Archives publiques de l'Ontario
134, boulevard Ian Macdonald
Toronto (Ontario) M7A 2C5

1 800 668-9933
Courriel : reference@ontario.ca
www.archives.gov.on.ca

Centre canadien de la généalogie Bibliothèque et Archives Canada 395, rue Wellington Ottawa (Ontario) K1A 0N4	1 866 578-7777 ATS : 1 866 299-1699 Téléc. : 613 995-6274 www.collectionscanada.ca
Société de généalogie de l'Ontario 40, boulevard Orchard View bureau 102 Toronto (Ontario) M4R 1B9	416 489-0734 Téléc. : 416 489-9803 www.ogs.on.ca (en anglais seulement)

Projet Canada 150

Canada 150 est une campagne nationale, à but non lucratif, qui vise à célébrer le 150e anniversaire du Canada en 2017 en encourageant l'enregistrement et la collecte d'histoires de vies, de familles et de collectivités. L'objectif de ce projet consiste à recueillir 1,5 million de longues et de courtes histoires. Il deviendra ainsi le plus important projet de collecte de l'histoire du Canada.

Canada 150 a pour objectif de :

- conserver nos richesses en matière d'histoire orale et écrite pour les générations futures
- offrir un héritage familial aux générations à venir
- aider les familles et les communautés à mieux se comprendre au moyen d'un échange mutuel d'histoires
- mettre en valeur l'unité canadienne grâce à la fierté nationale et au moyen de célébrations pour souligner la contribution des Canadiennes et des Canadiens de divers milieux culturels et linguistiques
- offrir une ressource principale en matière d'histoire du Canada pour les recherches futures

Le projet Canada 150 débutera officiellement le 1er juillet 2012, alors que nous aurons eu cinq années pour rassembler, partager et conserver 1,5 million de souvenirs et d'histoires. Si vous et votre famille souhaitez en apprendre davantage sur les façons d'aider à célébrer le passé historique de notre pays et de préserver le patrimoine du Canada et de votre famille, veuillez vous rendre sur le site Web

www.canada150.com (en anglais seulement).

18.5 Attraits provinciaux

Musée des beaux-arts de l'Ontario

La collection du Musée des beaux-arts de l'Ontario (MBAO) regroupe plus de 79 000 œuvres datant de 100 A.D. jusqu'à aujourd'hui. Le MBAO est l'un des musées canadiens les plus renommés. À ce titre, il organise et présente un large éventail d'expositions qui se situent parmi les plus importantes. Entre autres, les collections et programmes sont de type : africain et océanique, canadien, contemporain, européen, photographique, imprimé et dessiné, et éducatif. Les experts en arts comme les novices arriveront à percevoir l'art de façon différente par l'entremise de médias interactifs, de création artistique, de bornes pour émettre des commentaires et de groupes de discussion. Des tarifs spéciaux sont offerts aux personnes âgées.

Musée des beaux-arts de l'Ontario
317, rue Dundas Ouest
Toronto (Ontario) M5T 1G4

1 877 225-4246
www.ago.net
(en anglais seulement)

Collection McMichael d'art canadien

La Collection McMichael d'art canadien offre à ses visiteurs une expérience unique réellement canadienne. De l'art qu'on y retrouve aux paysages qui l'entourent, la galerie du McMichael offre un cadre idéal pour s'initier à l'art canadien, à ses gens, à leurs cultures et à leurs histoires. Profitez d'un large éventail d'expositions, de programmes et d'événements. Des tarifs spéciaux sont offerts aux personnes âgées.

Collection McMichael d'art canadien
10365, avenue Islington
Kleinburg (Ontario) L0J 1C0

1 888 213-1121
Courriel : info@mcmichael.com
www.mcmichael.com
(en anglais seulement)

Centre des sciences de l'Ontario

La mission du Centre des sciences de l'Ontario consiste à émerveiller, informer et stimuler l'imagination des visiteurs avec des expériences en sciences et en technologie qui provoquent et encouragent la réflexion. On y retrouve une variété d'activités destinées à des personnes de tous âges, dont des projections IMAX et le Café Scientifique. Des tarifs spéciaux sont offerts aux personnes âgées.

Centre des sciences de l'Ontario
770, chemin Don Mills
Toronto (Ontario) M3C 1T3

1 888 696-1110
Courriel : webmaster@osc.on.ca
www.centredessciencesontario.ca

Jardins botaniques royaux

Les Jardins botaniques royaux sont un musée vivant qui encourage une meilleure compréhension au sein du public des relations entre le monde végétal, l'humanité et les autres composantes de la nature. En plus des jardins réguliers et des espaces verts, les Jardins botaniques royaux offrent annuellement près de 250 formations, ateliers et activités. Du jardinage alternatif à l'observation des oiseaux et des herbes santé aux arrangements floraux extraordinaires, les formations peuvent profiter à tous, peu importe le niveau d'expérience. Des tarifs spéciaux sont offerts aux personnes âgées.

Jardins botaniques royaux
680, chemin Plains Ouest
Burlington (Ontario) L7T 4H4

1 800 694-4769
Courriel : info@rbg.ca
www.rbg.ca (en anglais seulement)

Science Nord

Science Nord est un centre des sciences accessible à toute la famille. Il offre un bon nombre d'expositions, un théâtre IMAX, une galerie des papillons, un planétarium, une aventure 4D en avion de brousse et, en saison, des excursions en bateau. Des tarifs spéciaux sont offerts aux personnes âgées.

Science Nord
100, chemin Ramsey Lake
Sudbury (Ontario) P3E 5S9

1 800 461-4898
Courriel : contactus@sciencenorth.ca
www.sciencenorth.ca

Musée royal de l'Ontario

La collection du Musée royal de l'Ontario (ROM) présente à la fois l'histoire naturelle et les cultures mondiales. En plus des nombreuses galeries permanentes, le ROM présente continuellement une variété de nouvelles expositions spéciales. Des tarifs spéciaux sont offerts aux personnes âgées.

Musée royal de l'Ontario
100, Queen's Park
Toronto (Ontario) M5S 2C6

416 586-8000
www.rom.on.ca/index_fr.php

Place de l'Ontario

La Place de l'Ontario est un parc axé sur la culture, les loisirs et les divertissements. Il s'étend sur trois îles artificielles le long du secteur riverain du lac Ontario. Le parc offre des manèges et un parc aquatique, des événements spéciaux, des festivals, des restaurants, l'amphithéâtre Molson et le Cinésphère. Des tarifs spéciaux sont offerts aux personnes âgées.

Place de l'Ontario
955, boulevard Lake Shore Ouest
Toronto (Ontario) M6K 3B9

1 866 ONE-4-FUN
(1 866 663-4386)
Courriel : info@ontarioplace.com
www.ontarioplace.com/fr

Parc historique du Fort William

Le parc historique du Fort William est une attraction patrimoniale et culturelle de premier plan qui attire des gens venus de toute l'Amérique du Nord pour faire l'expérience de l'hospitalité nordique, se divertir et faire des affaires, comme le faisaient nos ancêtres il y a deux siècles. Plus de 42 bâtiments répartis sur 25 acres aident Fort William à offrir une riche esquisse de la vie du commerçant de fourrures en abordant une variété de sujets allant de l'exploration à la culture et l'artisanat, de la médecine au commerce, de la vie quotidienne à l'agriculture. Des tarifs spéciaux sont offerts aux personnes âgées.

Parc historique du Fort William
1350, chemin King
Thunder Bay (Ontario) P7K 1L7

807 473-2347
Téléc. : 807 473-2327
Courriel : info@fwhp.ca
http://fr.fwhp.ca

Musée Huronia et Quendat Village

La collection du Musée Huronia comporte plus d'un million d'artefacts. Chaque année, la collection devient plus importante grâce aux dons presque quotidiens qui s'y ajoutent. Visitez le site historique de Quendat Village. Vous y verrez une représentation du style de vie des gens entre les années 1500 et 1600 de notre ère. Passez voir les expositions artistiques ainsi que l'artisanat, les cadeaux, l'art et des projections typiquement autochtones. Des tarifs spéciaux sont offerts aux personnes âgées.

Musée Huronia et Quendat Village
549 Little Lake Park
C.P. 638
Midland (Ontario) L4R 4P4

416 526-2844
Courriel : Info@huroniamuseum.com
www.huroniamuseum.com
(en anglais seulement)

Commission des parcs du Niagara

Parcs du Niagara est un parc naturel et de divertissement mondialement reconnu. Il se situe sur le pourtour des chutes Niagara. Grâce aux divers sentiers, profitez d'activités extérieures, de la nature, des parcs, des jardins et des sites historiques.

Vous pourrez aussi vous divertir de différentes façons, manger, magasiner, profiter d'événements spéciaux ou jouer au golf. Des tarifs spéciaux sont offerts aux personnes âgées.

Commission des parcs du Niagara
Oak Hall Administrative Building
7400, chemin Portage Sud
C. P. 150
Niagara Falls (Ontario) L2E 6T2

905 356-2241
Courriel : npinfo@niagaraparks.com
www.niagaraparks.com/index_fr.php

18.6 Sport et loisirs

Vie active

L'activité physique, c'est plus facile que vous le croyez! Trente minutes de marche rapide par jour, et le tour est joué. Le site Web Vie active tient lieu de portail unique d'information sur les façons d'augmenter votre activité physique en Ontario.

Il offre des outils et ressources en ce qui a trait à la vie active :

- Ttableau des fréquences cardiaques cibles
- calculateur d'indice de masse corporelle
- défi du podomètre
- outil de localisation de ressource

Pour en savoir davantage au sujet de la liste d'activité :

www.mhp.gov.on.ca/fr/active2010/index.asp

Guide d'activité physique canadien pour une vie active saine pour les aînés

Le *Guide d'activité physique canadien pour une vie active saine pour les aînés* propose une marche à suivre aux personnes âgées. Il explique l'importance de l'activité physique, offre des conseils et propose des façons faciles d'augmenter le niveau d'activité physique. Il indique la quantité d'activité physique nécessaire pour rester en santé et maintenir une qualité de vie en vieillissant de façon saine. Pour obtenir un exemplaire du guide :

1 888 334-9769
www.phac-aspc.gc.ca/pau-uap/guideap/aines/index.html

Centres pour aînés

Les centres pour aînés, aussi connus sous le nom de centres pour personnes âgées, sont des installations qui fournissent un ensemble d'activités et services pour répondre aux besoins de la population locale de personnes âgées. On retrouve ces centres partout en Ontario. Ils offrent aux personnes âgées un large éventail d'activités et de programmes sociaux, récréatifs et éducatifs.

Si vous recherchez un centre pour aînés dans votre localité :

- Communiquez avec votre centre d'information communautaire
- Renseignez-vous auprès du service local des parcs et des loisirs (consultez votre annuaire téléphonique à la rubrique Parcs et loisirs)
- Communiquez avec l'Association des centres pour aînés de l'Ontario

  1 866 835-7693
  Courriel : lbloom@oacao.org
  www.oacao.org (en anglais seulement)

Jeux de l'Ontario pour les aînés

Les Jeux de l'Ontario pour les aînés, connus sous les appellations Actifest (été) et Winterfest (hiver), se présentent sous forme de compétitions multidisciplinaires à l'échelon provincial mettant en vedette les adultes de 55 ans et plus, dans une variété de sports et d'activités. Actifest et Winterfest se déroulent tous les deux ans, en alternance. Les participants se qualifient en gagnant à des compétitions organisées dans 39 districts répartis dans toute la province.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les jeux ou pour apprendre comment y participer :

Ontario Senior Games Association
3 Concorde Gate, bureau 310
Toronto (Ontario) M3C 3N7

1 800 320-6423
Téléc. : 416 426-7226
www.ontarioseniorgames.ca
(en anglais seulement)

Organismes provinciaux de sport

Les organismes provinciaux de sport forment les entraîneurs et les officiels, coordonnent les championnats régionaux et provinciaux, favorisent une participation accrue et appuient les athlètes. De nombreux organismes provinciaux de sport offrent des programmes à l'intention des personnes âgées. La Sport Alliance of Ontario apporte son aide aux particuliers et aux groupes désireux de promouvoir les sports et les loisirs partout en Ontario. Sur son site Web, on retrouve la liste de tous les organismes sportifs.

Sport Alliance of Ontario
3 Concorde Gate
Toronto (Ontario) M3C 3N7

416 426-7000
Téléc. : 416 426-7481
www.sportalliance.com
(en anglais seulement)

18.7 Plein air

Parcs Ontario

Que vous soyez à la recherche de paysages spectaculaires, de sentiers de randonnée, de lieux historiques ou de plages de sable, les parcs provinciaux de l'Ontario offrent ce qu'il vous faut.

Rabais pour les personnes âgées et les personnes handicapées
Parcs Ontario offre un tarif réduit pour le camping et les visites d'un jour dans le but d'encourager les résidentes et les résidents de l'Ontario de plus de 65 ans et les personnes ayant une incapacité physique à profiter des aménagements des parcs provinciaux, de leurs activités organisées et de leurs services.

Installations
Parcs Ontario offre un grand choix d'installations accessibles, permettant ainsi aux personnes en fauteuil roulant, ainsi qu'à ceux ayant une perte de vision, ou tout autre type de limitation, de profiter pleinement de l'environnement naturel.

Dans les parcs provinciaux, la plupart des aires de pique-nique et des emplacements de camping, ainsi que certains sentiers autoguidés ou promenades en bois, sont conçus pour permettre le passage d'un fauteuil roulant ou de toute autre aide à la mobilité. Dans bon nombre de parcs, les toilettes sont pourvues de mains courantes et de sièges dans les grandes douches, ainsi que de pommes de douche plus basses à commande manuelle.

Véhicules de plaisance
Avec un total de plus de 15 000 emplacements de camping automobile dans les parcs provinciaux, il ne manque pas de place pour les véhicules récréatifs (VR). La plupart des parcs offrent des prises électriques et des postes de vidange pour remorque. On ne permet qu'un seul véhicule de plaisance par emplacement.

Lorsque vous réservez un emplacement au téléphone, ne manquez pas d'indiquer à la standardiste les dimensions de votre VR. La superficie de chaque emplacement est indiquée sur la carte du terrain de camping du site Web de Parcs Ontario. Ainsi, en faisant une réservation sur Internet, vous pouvez déterminer si l'emplacement qui vous intéresse est assez grand pour accueillir votre VR.

Réservation d'un emplacement de camping
On recommande de réserver un emplacement de camping, en passant par le site Web de Parcs Ontario, à l'adresse www.ontarioparks.com, ou en téléphonant au 1 888 ONT-PARK (1 888 668-7275) entre 7 h et 23 h, tous les jours. On peut réserver un emplacement au maximum cinq mois à l'avance, et un droit de réservation non remboursable s'applique à toute réservation faite au téléphone ou sur Internet.

Lorsque vous faites votre réservation au téléphone, veuillez informer la ou le téléphoniste que vous êtes admissible au rabais pour personne âgée de l'Ontario ou pour personne handicapée de l'Ontario. Le personnel du centre téléphonique pourra vous aider à réserver un emplacement à proximité de toilettes ou vous recommandera peut-être un autre parc convenant mieux à vos exigences.

Vous trouverez tous les renseignements sur l'ouverture et la fermeture des parcs, ainsi que les tarifs et modalités de réservation, dans le guide de Parcs Ontario. Vous pouvez vous le procurer aux endroits suivants :

- à l'administration des parcs provinciaux
- dans les centres ServiceOntario
- dans les centres d'information touristique de l'Ontario
- par téléphone au 1 800 ONTARIO (1 800 668-2746)

Tourisme Ontario
1 800 ONTARIO (1 800 668-2746) (anglais)
1 800 268-3736 (français)
www.ontariotravel.net/TCISSegmentsWeb/main.portal?language=FR

Parcs Ontario
1 888 ONT-PARK (1 888 668-7275)
www.OntarioParks.com

Richesses naturelles
1 800 667-1940
ATS : 1 866 686-6072
www.mnr.gov.on.ca

Conservation Ontario

Conservation Ontario est un réseau d'offices de protection de la nature gérant plus de 250 zones de protection de la nature où l'on peut poursuivre une variété d'activités récréatives et éducatives en plein air, telles que l'observation des oiseaux, la randonnée, le camping, le canotage et la visite de centres d'interprétation.

On trouvera une liste de zones de protection de la nature et d'activités précises qui y sont offertes en s'adressant à l'office de protection de la nature le plus proche. Veuillez consulter votre annuaire téléphonique à la rubrique Protection de la nature pour en connaître les coordonnées. Vous pouvez également consulter la publication de Conservation Ontario *Your Guide to Conservation Areas in Ontario* (en anglais seulement) offerte en version imprimée ou en ligne.

Conservation Ontario
120 Bayview Pkwy.
C.P. 11
Newmarket (Ontario) L3Y 4W3

905 895-0716
Courriel : info@conservation-ontario.on.ca
www.conservation-ontario.on.ca
(en anglais seulement)

Parcs Canada

Parcs Canada protège et présente des exemples nationaux représentatifs du patrimoine naturel et culturel du Canada, incluant des parcs nationaux, des lieux historiques nationaux et des aires marines de conservation, dont certains sont situés en Ontario.

Bureau national de Parcs Canada
25, rue Eddy Nord, 7e étage
Gatineau (Québec) K1A 0M5
1 888 773-8888
ATS : 450 505-8302
Courriel : information@pc.gc.ca
www.pc.gc.ca

Service de réservation des emplacements de camping de Parcs Canada
1 877 RECHERCHE
(1 877 737-3783)
ATS : 1 866 787-6221
www.pccamping.ca

18.8 Pêche et chasse en Ontario

Pêche

La plupart des Canadiennes et des Canadiens doivent être titulaires d'un permis pour pêcher en Ontario. On peut acheter un permis de pêche chez plus de 2 000 délivreurs de permis répartis dans toute la province. La recette de la vente des permis est versée au maintien des ressources concernées.

Une carte Plein air est une carte d'identité en plastique, format de poche, sur laquelle se colle votre vignette de permis de pêche. Vous devez posséder une carte Plein air délivrée en Ontario si vous remplissez les conditions suivantes :

- vous résidez au Canada
- vous avez au moins 18 ans, mais n'avez pas encore passé votre 65e anniversaire
- vous désirez pêcher en Ontario

Si vous avez au moins 65 ans ou si vous êtes une personne handicapée résidant au Canada (telle que définie dans la *Loi sur la protection du poisson et de la faune*), vous n'avez besoin ni de carte Plein air ni de permis de pêche pour avoir le droit de pêcher en Ontario.

Il faut toutefois noter que les personnes exemptées de la carte Plein air et du permis de pêche ont les mêmes droits, mais aussi les mêmes obligations, que celles qui ont acheté un permis de pêche. Elles doivent donc respecter tous les règlements, y compris les limites de prise et de possession.

Chasse

Si vous souhaitez chasser en Ontario, vous devez avoir un permis valide pour l'espèce précise ou le groupe d'espèces que vous allez chasser. De plus, vous devez conserver ce permis sur vous, tout comme toute vignette de validation requise pendant que vous êtes à la chasse. Vous devez pouvoir produire ces pièces à un agent de protection de la nature s'il vous le demande. En ce qui concerne la chasse, il existe certaines clauses de réglementation particulières aux personnes âgées et aux personnes handicapées. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter les règlements sur la chasse, disponibles auprès du ministère des Richesses naturelles.

Un permis de chasse complet et valide se compose d'une carte Plein air et des vignettes de permis de chasse (qui se collent au dos de la carte Plein air), ainsi que tout autre permis de chasse en papier et sceau de gibier ou vignettes de validation. On peut obtenir un permis de chasse d'un an auprès d'un des nombreux délivreurs de permis répartis dans tout l'Ontario.

Richesses naturelles
Centre des Cartes Plein air
1 800 387-7011
www.outdoorscard.mnr.gov.on.ca/french/oc_initial.asp

18.9 Ce qu'il faut voir et faire en Ontario

Renseignements sur les voyages et le tourisme en Ontario

Il existe un bon nombre de ressources offertes aux personnes désireuses de voyager en Ontario, qu'elles souhaitent effectuer une courte visite ou explorer l'ensemble de la province.

Vous pouvez consulter ces publications en ligne, à l'adresse www.ontariotravel.net/TCISSegmentsWeb/main.portal?language=FR, obtenir une version papier dans l'un des centres d'information touristique, ou en faire la demande auprès de :

Renseignements sur les voyages et le tourisme en Ontario
1 800 ONTARIO (1 800 668-2746) (anglais)
1 800 268-3736 (français)
ATS : 416 314-6557
www.ontariotravel.net/TCISSegmentsWeb/main.portal?language=FR

Centres d'information touristique

Rendez-vous à l'un des Centres d'information touristique de l'Ontario. On vous y aidera à décider d'un itinéraire personnalisé pour visiter l'Ontario. Vous pourrez discuter avec des experts en matière de voyage, bien informés des attraits locaux et sur tout ce que la province peut vous offrir. Profitez de leur aide pour planifier votre voyage et jouir au maximum de votre expérience en Ontario. Les Centres d'information touristique de l'Ontario offrent un grand nombre de services dont des services de change de devises, la vente de passes et de billets pour certains événements ainsi que la vente de permis de camping et de pêche.

Dans les municipalités de Barrie, Cornwall, Fort Erie, Fort Frances, Niagara Falls, St. Catharines, Sarnia, Sault Ste. Marie, Toronto et Windsor, on retrouve des centres d'information touristique ouverts à l'année.

Des centres d'information touristique saisonniers sont situés dans les villes de Hawkesbury, Hill Island, Lancaster, Kenora, Pigeon River, Prescott et Rainy River.

Pour connaître le centre d'information touristique le plus près de chez vous :

1 800 ONTARIO (1 800 668-2746)
www.ontariotravel.net/TCISSegmentsWeb/main.portal?language=FR

18.10 Les voyages à l'extérieur de l'Ontario et du Canada

Passeports

Vous pouvez vous procurer une demande de passeport à n'importe quel bureau de poste, bureau des passeports ou sur Internet à www.ppt.gc.ca. C'est Passeports Canada qui délivre les passeports (moyennant un droit). Un passeport est valide cinq ans. À leur arrivée en territoire américain, les citoyens canadiens sont tenus de présenter l'un des documents valides suivants : un passeport, une carte NEXUS, une carte Free and Secure Trade (FAST), ou bien un permis de conduire Plus, une carte d'identité Plus ou un Certificat sécurisé de statut indien (lorsqu'il est disponible et approuvé par les États-Unis). Les citoyens canadiens qui prennent un vol à destination des États-Unis ou en provenance des États-Unis, ou qui transitent par ce pays doivent présenter un passeport valide pour confirmer leur citoyenneté et leur identité. Une carte NEXUS est également acceptable, si elle est utilisée aux postes de déclaration situés dans les aéroports canadiens désignés et dans tous les aéroports des États-Unis lorsque vous revenez au Canada.

Pour faire une demande de passeport en personne, présentez-vous à l'un des bureaux régionaux dont vous trouverez l'adresse dans votre annuaire téléphonique à la rubrique Passeports.

Par la poste :
Passeport Canada
Affaires étrangères et Commerce international Canada
Gatineau (Québec)
K1A 0G3

Par messager :
Passeport Canada
22, rue de Varennes
Gatineau (Québec)
J8T 8R1

1 800 567-6868
ATS : 1 866 255-7655
www.ppt.gc.ca

Visas et cartes de touriste

Certains pays exigent un visa (permis d'entrée au pays ou de sortie du pays) ou une carte de touriste. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter votre agence de voyage, conseil du tourisme ou ligne aérienne. Vous pouvez également communiquer avec l'ambassade ou le consulat du pays que vous désirez visiter en consultant votre annuaire téléphonique.

Pour obtenir des renseignements et des conseils aux voyageurs :

1 800 267-6788
ATS : 1 800 394-3472
Courriel : sos@international.gc.ca
www.voyage.gc.ca

Vous trouverez également des renseignements utiles et des conseils sur les passeports et visas, exigences médicales (vaccins, médicaments, etc.), suppléments d'assurance-santé, questions d'argent, etc. dans un livret intitulé *Bon voyage, mais...*, offert dans tous les bureaux des passeports ou en contactant :

Affaires étrangères et Commerce international Canada
125, promenade Sussex
Ottawa (Ontario) K1A 0G2

1 800 267-8376
Courriel : enqserv@international.gc.ca
www.international.gc.ca

Renseignements sur les services des douanes

L'Agence des services frontaliers du Canada offre une publication pratique intitulée Je déclare. Dans cette brochure gratuite, on apprend à quelle exemption on a droit au retour au Canada d'un voyage à l'étranger. On peut se procurer un exemplaire en appelant au 1 800 959-2221 et par ATS au 1 800 665-0354, ou en se rendant sur le site Web www.cbsa-asfc.gc.ca (recherchez le lien intitulé « Publications et formulaires »). Le site Web PENSEZ-Y et DÉCLAREZ (www.beaware.gc.ca) aborde le même sujet et peut également s'avérer pratique.

Le Système d'information automatisé des douanes est un service téléphonique ouvert 24 heures sur 24, où des renseignements sur tous les sujets relatifs aux douanes sont offerts sous forme de messages enregistrés. Vous pouvez également communiquer sans frais avec le service de partout au Canada en composant le 1 800 461-9999. À l'extérieur du Canada, on peut composer le 1 204 983-3500 ou le 1 506 636-5064 (frais interurbains en sus).

Si vous vous rendez aux États-Unis ou en revenez et désirez avoir une idée du délai d'attente à l'un des principaux postes frontaliers canadiens, consultez le site web :

www.cbsa-asfc.gc.ca/general/times/menu-fra.html

Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario

Le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario administre la *Loi sur les agences de voyage* ainsi que le Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme de l'Ontario, financé par le secteur.

Pour de plus amples renseignements au sujet du Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario, veuillez consulter le chapitre Information et protection des consommateurs.

Association canadienne des Snowbirds

L'Association canadienne des Snowbirds (ACS) est un organisme à but non lucratif travaillant au nom des voyageurs canadiens en intervenant directement pour défendre ou faire valoir leurs droits et privilèges.

Association canadienne des Snowbirds
180, chemin Lesmill
North York (Ontario) M3B 2T5

1 800 265-3200
Téléc. : 416 441-7007
Courriel : csastaff@snowbirds.org
www.snowbirds.org
(en anglais seulement)

18.11 Santé et voyages

Programme de médecine des voyages

Le Programme de médecine des voyages est une source de renseignements utiles à toute personne qui voyage en dehors du Canada :

- renseignements à jour sur les épidémies courantes dans le monde entier
- recommandations en matière d'immunisation pour les voyages internationaux
- conseils généraux de santé pour les voyageurs internationaux
- directives sur la prévention et le traitement de maladies précises

Agence de la santé publique du Canada
416 973-0003
Courriel : ph-sp-info@phac-aspc.gc.ca
www.Santevoyage.gc.ca

En voyage à l'extérieur de l'Ontario? Maintenez votre protection d'Assurance-santé de l'Ontario

L'Assurance-santé de l'Ontario peut couvrir vos frais de santé, entièrement ou en partie, pendant un ou plusieurs séjours temporaires totalisant un maximum de 212 jours à l'extérieur de l'Ontario, dans une période de douze mois. Vous devez passer 153 jours en Ontario en personne pendant toute période de douze mois et votre domicile principal permanent doit être situé en Ontario.

Il est possible que vous soyez admissible à la protection de l'Assurance-santé pendant plus de 212 jours à l'extérieur de la province. Ce peut être le cas si vous devez quitter l'Ontario pour suivre des études, occuper un emploi, travailler comme missionnaire ou pour une autre raison. Vous devez pouvoir fournir les documents à l'appui de telles exigences au ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Services assurés – En voyage à l'extérieur de l'Ontario ou du Canada

Il est important de souscrire à un régime privé d'assurance-santé avant de partir en voyage, car l'Assurance-santé de l'Ontario ne couvre pas tous les services médicaux dispensés dans les autres provinces et territoires, et les soins de santé reçus en dehors du Canada peuvent coûter beaucoup plus cher que ce qui est permis par les tarifs du ministère.

Les voyages à l'extérieur de l'Ontario

Lorsque vous partez en voyage dans une autre province ou un territoire du Canada, l'Assurance-santé de l'Ontario (OHIP) couvrira la plupart des services médicaux requis pour des raisons de santé (médecins et services hospitaliers). Elle ne couvrira cependant pas les services médicaux facultatifs (à moins d'arrangements préalables autorisés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée), les médicaments sur ordonnance achetés dans une pharmacie, les services ambulanciers, les services de longue durée ni les vaccins nécessaires pour des voyages entrepris en dehors du Canada. Si vous payez des services de santé lors d'un voyage à l'intérieur du Canada, mais en dehors de l'Ontario, ne manquez pas d'obtenir une facture détaillée pour la soumettre, avec les reçus originaux, à l'Assurance-santé en même temps que votre demande de remboursement.

Les voyages à l'extérieur du Canada

Lorsque vous partez en voyage à l'extérieur du Canada, l'OHIP offre un tarif fixe qui couvre les soins reçus en urgence dans un hôpital ou auprès d'un médecin,

pour un état grave et inattendu (maladie, infection ou blessures) survenu en dehors du Canada et nécessitant des soins immédiats. Elle ne couvrira cependant pas les services médicaux facultatifs (à moins d'arrangements préalables autorisés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée), les médicaments sur ordonnance achetés dans une pharmacie, les services ambulanciers, les services de longue durée ni les vaccins nécessaires pour des voyages entrepris en dehors du Canada. Si vous payez des services de santé lors d'un voyage à l'extérieur du Canada, ne manquez pas d'obtenir une facture détaillée pour la soumettre, avec les reçus originaux, à un bureau de l'Assurance-santé près de chez vous en même temps que votre demande de remboursement partiel.

Indemnités de déplacement pour services de santé

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a établi une période de validité de douze mois pour toute demande d'indemnité soumise à l'Assurance-santé pour des services de santé reçus à l'extérieur de l'Ontario ou du Canada.

Pour obtenir des renseignements complets sur les voyages à l'extérieur de l'Ontario et du Canada, veuillez communiquer avec le bureau de l'Assurance-santé de l'Ontario le plus près de chez vous, ou consultez le site Web : www.health.gov.on.ca/fr/public/publications/ohip/travel.aspx. Pour connaître le numéro de téléphone et l'emplacement du bureau le plus proche :

Ligne Info – personnes âgées
1 888 910-1999

Programme de médicaments de l'Ontario et voyages à l'extérieur de la province

Si vous possédez une carte Santé de l'Ontario valide, vous avez automatiquement droit aux avantages prévus par le Programme de médicaments de l'Ontario (PMO), dès le premier jour du mois suivant votre 65e anniversaire.

Le PMO ne couvre pas les médicaments achetés en dehors de la province.

En vertu du Programme de médicaments de l'Ontario, vous pouvez recevoir un approvisionnement en médicaments pour un maximum de 100 jours. Toutefois, si vous partez en voyage à l'extérieur de la province pour une période de 100 à 200 jours, vous pouvez vous prémunir d'un droit à un approvisionnement supplémentaire de 100 jours avant de quitter l'Ontario. Pour renouveler à l'avance une ordonnance d'un maximum de 100 jours de médicaments, vous devez fournir les documents suivants à votre pharmacien :

- une lettre (écrite de votre main) confirmant que vous quittez la province et serez parti entre 100 et 200 jours, ou
- une copie de votre police d'assurance-voyage confirmant que vous quittez la province et serez parti entre 100 et 200 jours

Votre quote-part normale s'appliquera aussi à la deuxième ordonnance de 100 jours.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Programme de médicaments de l'Ontario :

Ligne INFO de ServiceOntario
1 866 532-3161
ATS : 1 800 387-5559
Courriel : PublicDrugPrgrms.moh@ontario.ca
www.health.gov.on.ca

18.12 La retraite à l'étranger

Le bureau des affaires consulaires des Affaires étrangères Canada offre, en ligne et en version papier, une publication intitulée *La retraite à l'étranger : contempler de nouveaux horizons*, qui contient des renseignements et des conseils utiles pour les gens qui envisagent de prendre leur retraite dans un autre pays, en permanence ou pour des séjours saisonniers. Pour en commander un exemplaire :

Service des renseignements
Affaires étrangères et Commerce international Canada
125, promenade Sussex
Ottawa (Ontario) K1A 0G2
1 800 267-8376
Courriel : enqserv@international.gc.ca
www.voyage.gc.ca/abroad_a-letranger/retirement_retraite-fra.asp

GLOSSAIRE

Les termes du présent glossaire ont été sélectionnés à partir de glossaires disponibles sur les sites Web de ministères du gouvernement ontarien en date de janvier 2010.

administrateur successoral
Personne chargée par le tribunal d'administrer la succession d'une personne décédée sans testament ou de l'exécuteur désigné dans le testament.
Synonyme : « fiduciaire de la succession ».

aliments
Aide financière qu'une personne fournit à ses personnes à charge.

appel
Demande présentée à un organisme ou à un tribunal judiciaire ou administratif supérieur pour qu'il examine une décision.

Autochtones
Nom collectif des gens qui habitaient initialement l'Amérique du Nord ainsi que de leurs descendants. La constitution canadienne (*Loi constitutionnelle de 1982*) reconnaît trois groupes de peuples autochtones : les Indiens, les Métis et les Inuits. Ce sont là trois peuples distincts ayant des patrimoines, des langues, des pratiques culturelles et des croyances spirituelles qui leur sont propres.

bénéficiaire
Personne désignée pour recevoir une chose dans un document juridique comme un testament ou une police d'assurance.

bien
Tout ce qui peut faire l'objet des droits de possession, d'utilisation et de jouissance.

certificat de nomination à titre de fiduciaire de la succession non testamentaire
Document juridique qu'un tribunal délivre et qui autorise une personne à administrer la succession d'une personne décédée sans testament.
Synonyme : « lettres d'administration ».

certificat de nomination à titre de fiduciaire de la succession testamentaire
Document juridique que la Cour supérieure de justice délivre et qui confirme que le testament déposé auprès du tribunal est le dernier du défunt et que la personne qui y est désignée fiduciaire de la succession a le pouvoir de l'administrer.
Synonyme : « lettres d'homologation ».

conjoint
Personne qui vit avec une autre dans une union conjugale, qu'il s'agisse ou non du mariage. La durée minimale qui donne droit au statut de conjoint non marié varie d'une loi à l'autre.

conseil des familles
Groupe autonome (régi de manière indépendante) de membres de la famille et d'amis des résidents qui se rencontrent régulièrement et qui axent leurs activités sur le soutien mutuel et la sensibilisation. Ce groupe donne l'occasion de se faire entendre quant aux décisions qui touchent des êtres chers et permet d'augmenter la compréhension entre les familles et la direction ainsi que le personnel des foyers de soins de longue durée. Parfois, ce groupe est connu sous d'autres noms, tels que comité consultatif des familles.

conseil des résidents
Groupe indépendant et autonome composé de résidents d'un foyer de soins de longue durée. Tous les résidents ont le droit d'en devenir membre. Le conseil des résidents peut avoir un exécutif élu. Il se réunit régulièrement pour entendre les préoccupations des résidents et en discuter, planifier des activités et participer aux décisions de leur foyer et à la routine qui touche leur vie quotidienne. Un ami ou un membre de la famille qui est le mandataire spécial d'un résident peut représenter ce dernier au conseil. S'il n'y a aucun conseil des résidents dans un foyer de soins de longue durée, l'administrateur doit informer tous les résidents une fois l'an de leur droit de constituer un conseil. Le foyer de soins de longue durée est tenu d'appuyer la constitution d'un conseil des résidents si au moins trois résidents souhaitent en former un.

consentement
Accord ou autorisation qu'une personne capable donne volontairement par écrit ou verbalement. S'entend également du document écrit qui confirme cette autorisation.

contrat
Entente verbale ou écrite que concluent des parties mentalement capables de le faire où elles se font mutuellement des promesses. Les parties doivent avoir au moins 18 ans.

évaluation de la capacité
Détermination, par un évaluateur ou un tribunal, de la capacité d'une personne de gérer ses biens, de prendre des décisions relatives à ses soins ou de retenir les services d'un avocat et de le mandater.

fiduciaire
Personne qui détient et gère des biens en fiducie pour le compte d'autrui et qui a l'obligation légale d'agir de bonne foi dans son intérêt.

fiducie
Droits légaux applicables lorsqu'une personne détient et gère des biens au nom ou dans l'intérêt d'autrui.

Formulaire des médicaments
Liste des produits médicamenteux sur ordonnance dont le coût est pris en charge. Chaque programme public de médicaments possède sa propre liste. Le Formulaire du régime de médicaments gratuits/Index comparatif des médicaments définit les prestations offertes aux bénéficiaires admissibles dans le cadre du Programme de médicaments de l'Ontario. Il est mis au point en collaboration avec le Comité consultatif d'experts sur les questions relatives aux médicaments du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Depuis de nombreuses années, le Formulaire permet d'établir la norme provinciale relativement au coût, à la qualité et à l'interchangeabilité des produits médicamenteux. Il sert de guide :

- aux praticiens et aux pharmaciens concernant les produits médicamenteux admissibles dans le cadre du Programme de médicaments de l'Ontario
- aux comités professionnels au sein des hôpitaux et des établissements dans la sélection des produits médicamenteux
- en ce qui a trait à l'interchangeabilité des produits médicamenteux
- afin de comparer les coûts des produits médicamenteux

foyer de soins de longue durée
Maison spécialement conçue pour accueillir des personnes qui nécessitent à la fois la disponibilité, à toute heure, de services de soins infirmiers et un milieu de vie sécuritaire. Les maisons de soins infirmiers aux termes de la *Loi sur les maisons de soins infirmiers*, les foyers de bienfaisance pour personnes âgées autorisés aux termes de la *Loi sur les établissements de bienfaisance* ou les foyers aux termes de la *Loi sur les foyers pour personnes âgées* sont tous des foyers de soins de longue durée.

grippe
Maladie respiratoire contagieuse causée par un virus. Les symptômes communs sont les suivants : fièvre, maux de tête, courbatures, fatigue et faiblesse,

épuisement, congestion, éternuements, maux de gorge, malaise pulmonaire et toux (nausée, vomissement et diarrhée chez les enfants).

hébergement
Dans un foyer de soins de longue durée, ce terme peut désigner l'hébergement avec services de base (dans une chambre de base ou un autre type de chambre désigné par l'exploitant comme étant un hébergement avec services de base) ou un hébergement avec services privilégiés (c'est-à-dire, une chambre semi-privée ou privée). Les coûts pour chaque type de chambre sont régis en fonction d'un tarif maximal établi par le gouvernement.

honoraires
Somme d'argent demandée pour des services. Frais de cour payables dans diverses causes, tel qu'indiqué dans la réglementation.

impôt
Contribution obligatoire perçue par des particuliers ou des entreprises pour le soutien des programmes économiques et sociaux du gouvernement. En d'autres mots, argent remis au gouvernement dans le but de financer ses programmes et services.

inspection
Examen ou réexamen officiel par les inspecteurs du ministère de la Santé et des Soins de longue durée afin de déterminer la conformité aux normes et aux politiques du programme de soins de longue durée, ainsi qu'aux lois et règlements applicables. Les inspecteurs du ministère inspectent chaque foyer de soins de longue durée au moins une fois par année. Il existe différents types d'inspection : l'inspection précédant l'occupation ou subséquente à l'occupation dans le cas des nouveaux foyers, l'inspection annuelle pour tous les foyers ainsi que d'autres inspections de suivi telles que celles découlant d'une plainte ou les inspections spéciales effectuées au besoin.

intestat
Personne qui meurt sans avoir produit de testament valide.

lits faisant l'objet d'un permis et lits autorisés
Nombre total de lits d'un foyer de soins de longue durée faisant l'objet d'un permis ou ayant été autorisés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Les foyers de soins infirmiers ont des lits faisant l'objet d'un permis. Les foyers des organismes caritatifs et des municipalités ont des lits autorisés.

logement coopératif ou coopérative d'habitation
Dans ce type d'ensemble, ce sont les résidents qui sont les propriétaires et les administrateurs des logements. Environ la moitié des logements ont un « loyer proportionné au revenu ». Dans les autres, le loyer est fixé au taux du marché.

logement sans but lucratif
Logements locatifs construits et gérés par des groupes communautaires notamment des organismes confessionnels, des organisations syndicales ou des groupes ethniques. Environ les deux tiers des ensembles perçoivent des « loyers proportionnés au revenu ».

logement social
Logement partiellement payé par l'État ou dont le loyer est fonction du revenu des locataires.

loi
Texte législatif adopté par l'Assemblée législative ou le Parlement du Canada; « la loi » : l'ensemble de ces textes.

maison de retraite
Ensemble de logements locatifs à but lucratif destinés aux personnes âgées qui ont les moyens de gérer et de payer l'assistance dont elles ont besoin. La clientèle est principalement composée de personnes âgées qui n'ont besoin que d'une aide minimale ou moyenne dans l'accomplissement des activités de la vie quotidienne. Permet aux personnes âgées de continuer à vivre avec le plus d'autonomie possible, tout en ayant accès à certains services et diverses activités sociales.
Synonyme : « résidence pour retraités ».

mandataire spécial
Personne ayant l'autorité juridique de prendre des décisions concernant les questions liées aux soins personnels ou aux biens au nom d'une personne qui n'est pas capable de prendre ses propres décisions et d'en comprendre les conséquences.

médicament de sources multiples
Produit médicamenteux qui contient les mêmes ingrédients médicinaux ou thérapeutiques que le médicament de marque déposée. Synonyme : « médicament générique ».

médicament générique
Produit médicamenteux qui contient les mêmes ingrédients médicinaux ou thérapeutiques que le médicament de marque déposée. Synonyme : « médicament de sources multiples ».

partage de biens
En droit de la famille, le partage de l'avoir et de la dette des parties après la séparation ou le décès. Si les parties sont mariées, on effectue le partage en égalisant leurs biens familiaux nets.

personne à charge
Personne qui dépend d'autrui pour ses aliments ou à qui on est tenu de les fournir.

plainte
Expression d'insatisfaction liée au fonctionnement d'un foyer de soins de longue durée. Peut compter une ou plusieurs préoccupations. Fait l'objet d'un suivi par les inspecteurs du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, lesquels enquêtent sur chaque préoccupation qui y est signalée. Chaque préoccupation peut être fondée ou non. Les préoccupations fondées peuvent entraîner la délivrance d'une citation ou d'un avis de non-respect d'une norme ou d'un critère contre l'exploitant du foyer de soins de longue durée.

Première nation
Expression dont l'usage s'est répandu durant les années 1970, en remplacement du mot « Indien ». Certaines communautés des Premières nations l'ont également adoptée pour remplacer le terme « bande ».

procuration
Document écrit où un mandant autorise une personne à prendre en son nom des décisions relatives à ses biens et à ses soins. Le document devrait également préciser toute restriction applicable aux pouvoirs du procureur.

succession
Biens d'une personne après son décès.

supplément au loyer
Subvention gouvernementale octroyée aux propriétaires privés afin de réduire le loyer que paient les locataires pour certains appartements.

taux d'intérêt
Pourcentage d'une dette qu'il faut payer au créancier ou au bénéficiaire tant qu'elle est en souffrance.

testament
Instructions juridiques d'une personne (le « testateur ») sur la manière d'administrer et de distribuer sa succession après son décès. Prend effet au décès du testateur.

testateur
Personne qui produit un testament ou qui est décédée après l'avoir fait.

Tuteur et curateur public (Bureau du)
Section du ministère du Procureur général qui fournit des services pour protéger les intérêts juridiques, personnels et financiers des adultes mentalement incapables. On peut charger le Bureau d'administrer une succession en l'absence de testament, d'héritiers ou d'exécuteur. Il joue en outre le rôle de protecteur de l'intérêt public à l'égard des biens destinés à des fins de bienfaisance.

union de fait
Deux personnes vivant ensemble dans une union conjugale sans être mariées.

vieillir chez soi
Concept venant en appui au processus de vieillissement en milieu résidentiel. L'objectif est d'assurer l'autonomie en toute dignité dans un environnement sécuritaire et confortable.

FSC
Sources Mixtes
Groupe de produits issu de forêts bien gérées et d'autres sources contrôlées.
www.fsc.org Cert no. SW-COC-001352
© 1996 Forest Stewardship Council